AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

Cotonou, le 22 MARS 2021

**DECISION N° 2021-074/ARCEP/PT/SE/DAR/DJPC/GU portant approbation du cahier des charges type fixant les conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux de l'Internet des Objets 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, telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021 ;

**Vu** le décret n° 2019-209 du 31 juillet 2019 portant attributions, organisation et fonctionnement des organes de l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste ;

**Vu** le décret n° 2021-062 du 10 février 2021 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;

**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** le décret n° 2019-217 du 31 juillet 2019 fixant les règles de gestion et les conditions d'utilisation des fréquences radioélectriques en République du Bénin ;

**Vu** le décret n° 2019-218 du 31 juillet 2019 fixant la liste des bandes de fréquences radioélectriques destinées à l'établissement et à l'exploitation des réseaux ouverts au public soumis au régime de licence en République du Bénin ;

**Vu** le décret n° 2020-281 du 13 mai 2020 fixant les conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et services de l'internet des objets en République du Bénin ;

**Vu** l'arrêté interministériel année 2019 N° 014/MEF/MND/DC/SGM/CTJ/CJ/SA397SGG1 du 19 octobre 2019 fixant les frais et redevances d'exploitation des ressources en fréquences par les exploitants de réseaux radioélectriques ;



ISO 9001 : 2015
Tél: +229 21 31 01 65 Fax: +229 21 31 00 67 E-mail: contacts@arcep.bj Site web: www.arcep.bj 01 BP 2034 Cotonou

**Vu** l'arrêté 2020 n° 014/MND/DC/SGM/CTJ/CJ/SA/025/SGG20 du 28 août 2020 fixant les règles applicables aux activités de communications électroniques soumises au régime de l'autorisation ;

**Vu** la décision n° 2020-320/ARCEP/PT/SE/DAF/DCT/DJPC/DAR/GU du 10 novembre 2020 fixant les bandes de fréquences radioélectriques destinées à l'établissement et à l'exploitation des réseaux de l'internet des objets en République du Bénin ;

**Vu** la communication n° 008/ARCEP/SE/DJPC/SP/2021 du 04 mars 2021 ;

Après avoir délibéré en sa session du 19 mars 2021 ;

**DECIDE :**

**Article 1er : Objet**

Est approuvé, tel qu'annexé à la présente décision, le cahier des charges type fixant les conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux de l'Internet des Objets en République du Bénin.

**Article 2 : Entrée en vigueur**

La présente décision prend effet à compter de sa date de signature et est publiée partout où besoin sera.

**Ont siégé :**

| | |
|---|---|
| **Mesdames :** | Carrelle TOHO ACCLASSATO |
| | Esther GANDJI |
| | Fanta SANGARE BOURAIMA |
| **Messieurs :** | Flavien BACHABI |
| | Goundé Désiré ADADJA |

**Le Président,**

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE
Le Président

**Flavien BACHABI**

**AMPLIATIONS**
**Original : 01**
**MND : 01**
**Archives : 01**



Tél: +229 21 31 01 65 Fax: +229 21 31 00 67 E-mail: contacts@arcep.bj Site web: www.arcep.bj 01 BP 2034 Cotonou

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉ ISO 9001 : 2015

# CAHIER DES CHARGES TYPE FIXANT LES CONDITIONS D'ETABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DES RESEAUX DE L'INTERNET DES OBJETS EN REPUBLIQUE DU BENIN

**Mars 2021**

# SOMMAIRE

CHAPITRE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES ..... 5

Section 1 : Dispositions liminaires ..... 5

**Article 1. Définitions** ..... 5

**Article 2. Objet et champ d'application du cahier des charges** ..... 6

CHAPITRE II – CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DU RÉSEAU ..... 6

Section 1 : Établissement et déploiement du réseau ..... 6

**Article 3. Réseau propre** ..... 6

**Article 4. Capacités de transmission** ..... 6

**Article 5. Partage d'Infrastructures Passives et Actives sur l'ensemble du territoire** ..... 6

Section 2 : Servitudes, droits de passage sur le domaine public et sur les propriétés privées et autorisation de travaux ..... 7

**Article 6. Servitudes et droits de passage** ..... 7

**Article 7. Réalisation des travaux nécessaires** ..... 7

Section 3 : Utilisation des ressources en fréquences et des équipements et installations radioélectriques .. 7

**Article 8. Fréquences assignées au Titulaire pour l'exploitation de son réseau** ..... 7

**Article 9. Normes et spécifications des équipements et installations radioélectriques** ..... 7

**Article 10. Limites de puissance de rayonnement** ..... 7

**Article 11. Stations radioélectriques** ..... 8

Section 4 : Obligations de couverture et de qualité de service ..... 8

**Article 12. Fourniture des services dans la zone de couverture** ..... 8

**Article 13. Fonctionnement normal du réseau et des équipements** ..... 8

**Article 14. Principes de disponibilité et de continuité de service** ..... 8

Section 5 : Obligations en matière de sécurité ..... 9

**Article 15. Protection et confidentialité** ..... 9

**Article 16. Interception, conservation et communication de données** ..... 9

**Article 17. Défense nationale, sécurité publique et prérogative de l'autorité judiciaire** ..... 9

Section 6 : Lutte contre la fraude ..... 10

**Article 18. Utilisation frauduleuse** ..... 10

Section 7 : Concurrence et régulation ..... 10
**Article 19. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles** ..... 10
**Article 20. Comptabilité** ..... 10
**Article 21. Contrôle comptable** ..... 10
Section 8 : Rapport annuel et communication d'informations ..... 10
**Article 22. Liste des infrastructures partageables** ..... 10
**Article 23. Demande d'informations de l'Autorité de Régulation** ..... 11
**Article 24. Rapport annuel d'activités** ..... 11
**Article 25. Autres Informations** ..... 12
**Article 26. Secret d'affaires** ..... 12
**Article 27. Certification du Titulaire** ..... 12
Section 9 : Dispositions diverses ..... 12
**Article 28. Engagements internationaux et coopération internationale** ..... 12
**Article 29. Assurance** ..... 12
CHAPITRE III – OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS ..... 13
Section 1 : Obligations générales ..... 13
**Article 30. Égalité de traitement des utilisateurs de son réseau** ..... 13
**Article 31. Non-discrimination** ..... 13
**Article 32. Neutralité et lutte contre les procédés et contenus illicites** ..... 14
**Article 33. Confidentialité** ..... 14
**Article 34. Information aux fournisseurs de services** ..... 14
**Article 35. Assistance dans le cadre d'enquête judiciaire** ..... 14
**Article 36. Système d'archivage** ..... 15
Section 2 : Tarifs, facturation et publicité ..... 15
**Article 37. Liberté des prix et commercialisation des services** ..... 15
**Article 38. Tarifs nationaux** ..... 15
**Article 39. Équipements liés à la facturation** ..... 15
**Article 40. Individualisation des services facturés** ..... 16
**Article 41. Publicité des tarifs** ..... 16
Section 3 : Informations des utilisateurs, réclamations et résiliation ..... 16

**Article 42. Information des utilisateurs** ..... 16

**Article 43. Elaboration de contrats types par le Titulaire** ..... 16

**Article 44. Traitement des réclamations** ..... 17

**Article 45. Résiliation** ..... 18

CHAPITRE IV – FRAIS DE GESTION DE L'AUTORISATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES ..... 18

Section 1 : Obligations financières ..... 18

**Article 46. Montant des frais de gestion annuels de l'autorisation** ..... 18

**Article 47. Droits, taxes, redevances et autres contributions** ..... 18

CHAPITRE V – RESPONSABILITE, CONTROLES ET SANCTIONS ..... 18

**Article 48. Responsabilité générale** ..... 18

**Article 49. Contrôles et Audits** ..... 18

**Article 50. Sanctions applicables** ..... 18

## CHAPITRE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Section 1 : Dispositions liminaires

#### Article 1. Définitions

Au sens du présent Cahier des Charges, on entend par :

| | |
|---|---|
| **Autorité de Régulation :** | Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste en République du Bénin. |
| **Contrôle :** | la détention (i) de la moitié du capital social ou des droits de vote d'une société ou (ii) d'une fraction du capital conférant la majorité des droits de vote dans les assemblées générales de cette société ou lui conférant le pouvoir de nommer ou de révoquer la majorité des membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance de cette société. |
| **Force Majeure :** | tout évènement imprévisible, irrésistible et étranger à la personne du Titulaire empêchant celui-ci d'exploiter son réseau ou de fournir ses services sur le territoire de la République du Bénin. |
| **Infrastructures Actives :** | désigne les équipements ou installations qui contribuent au traitement ou à la transmission de signaux de communications électroniques (antennes, routeurs, *etc.*) ou qui permettent de connecter ces équipements et installations à un réseau de communications électroniques (*e.g.* liaisons de transmissions entre Sites ou réseau d'accès à un Site). |
| **Infrastructures Passives :** | - tout droit ou élément de support permettant de déployer des Infrastructures Actives, telles que les Sites, servitudes, droits de passage, points hauts, pylônes, mâts, canaux, alvéoles, génie civil, *etc.* ;<br>- tout équipement ou installation qui contribue au fonctionnement d'un réseau et qui est alimenté en énergie ou qui est nécessaire à l'alimentation en énergie de tels équipements, tels que les armoires électriques, les équipements de climatisation, les câbles électriques, les batteries, les générateurs, *etc.* ;<br>- tous autres équipements ou installations qui sont nécessaires à l'établissement et/ou à l'exploitation des Infrastructures Actives, telles que les locaux techniques, les chemins de câbles, les supports de baie, *etc.* |
| **Partage d'Infrastructures Actives** | tout accord au titre duquel un opérateur permet à un autre opérateur d'utiliser tout ou partie de ses Infrastructures Actives.[1] |

| | |
|---|---|
| **Partage d'Infrastructures Passives :** | tout accord au titre duquel un opérateur permet à un autre opérateur d'utiliser tout ou partie de ses Infrastructures Passives. |
| **Site :** | tout emplacement géographique sur lequel sont déployées des Infrastructures Passives et/ou des Infrastructures Actives. |
| **Station radioélectrique :** | tout équipement ou installation radioélectrique du Titulaire permettant le traitement ou la transmission de signaux de communications électroniques. |
| **UIT :** | signifie l'Union Internationale des Télécommunications. |
| **Utilisateur :** | toute personne utilisant le réseau ou les services du Titulaire, à l'exception des opérateurs, y compris les autres Opérateurs de réseau de l'internet des objets. |

Les termes non définis dans le présent article ont la signification que leur confère la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant Code du Numérique en République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021 et les textes règlementaires pris pour son application.

### Article 2. Objet

Le présent Cahier des Charges fixe les conditions dans lesquelles le Titulaire établit et exploite un réseau de l'Internet des Objets en République du Bénin.

## CHAPITRE II – CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DU RÉSEAU

### Section 1 : Établissement et déploiement du réseau

### Article 3. Réseau propre

Le Titulaire établit et exploite un réseau compatible avec la fourniture de services de l'Internet des Objets.

Le titulaire est autorisé à construire ses propres infrastructures pour l'installation de son réseau conformément à la règlementation en vigueur. Il requiert l'avis de l'Autorité de Régulation sur l'architecture de son réseau et l'implantation des sites.

Le Titulaire soumet à la procédure de déclaration tous les services de l'Internet des Objets à implémenter sur son réseau.

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter les brouillages et nuisances préjudiciables aux installations radioélectriques régulièrement autorisées.

### Article 4. Capacités de transmission

Le titulaire loue des capacités auprès des opérateurs nationaux dûment autorisés, pour ses besoins en capacités et son réseau de transmission.

### Article 5. Partage d'Infrastructures Passives et Actives sur l'ensemble du territoire

Le partage d'infrastructures passives et actives est effectué conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

**Section 2 : Servitudes, droits de passage sur le domaine public et sur les propriétés privées et autorisation de travaux**

**Article 6. Servitudes et droits de passage**

Conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur, le Titulaire peut bénéficier des droits de passage et des servitudes :

- d'occupation du domaine public de l'État, sur le domaine public routier et le domaine public non routier ;
- sur l'ensemble des propriétés privées.

En outre, sauf dispositions légales contraires, le Titulaire peut bénéficier des servitudes et droits de passage dont bénéficie déjà tout autre opérateur de réseau de l'Internet des Objets en République du Bénin, sous réserve de ne pas aggraver significativement ces servitudes ou droits de passage au détriment de la personne publique ou privée propriétaire ou gestionnaire du domaine public ou de la propriété privée concernée.

**Article 7. Réalisation des travaux nécessaires**

Le Titulaire réalise l'ensemble des travaux nécessaires à l'établissement et à l'exploitation de son réseau et à la fourniture de ses services, sous réserve de l'obtention des permis et autorisations nécessaires.

À l'occasion de la réalisation des travaux nécessaires à l'établissement et à l'exploitation de son réseau et à la fourniture de ses services, le Titulaire respecte l'ensemble des dispositions légales et réglementaires en vigueur, notamment en matière d'aménagement du territoire et de protection de l'environnement.

**Section 3 : Utilisation des ressources en fréquences et des équipements et installations radioélectriques**

**Article 8. Fréquences assignées au Titulaire pour l'exploitation de son réseau**

Le Titulaire utilise les fréquences conformément à la législation et la réglementation en vigueur. Il s'acquitte des frais et redevances y relatifs.

**Article 9. Normes et spécifications des équipements et installations radioélectriques**

Les équipements et installations radioélectriques utilisés dans le réseau doivent être conformes aux normes reconnues ou définies par l'UIT pour les réseaux de communications électroniques. Le Titulaire maintient la conformité du système à la famille des normes relatives aux communications électroniques telles que définies par l'UIT.

Le Titulaire veille à ce que les équipements connectés à son réseau et toute installation radioélectrique utilisée dans le réseau bénéficient d'un agrément conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur.

**Article 10. Limites de puissance de rayonnement**

Conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur, l'Autorité de Régulation peut imposer des limites de puissance de rayonnement, sur l'ensemble du territoire national ou dans des

régions spécifiques, dans le but de respecter les seuils d'exposition des personnes aux rayonnements électromagnétiques.

### Article 11. Stations radioélectriques

Conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur, le Titulaire obtient l'accord préalable de l'Autorité de Régulation pour l'implantation, le transfert ou la modification des stations radioélectriques.

Le Titulaire installe, dans la mesure du possible, des antennes sur des supports ou points hauts tels que les toitures de bâtiments ou les pylônes ou autres infrastructures existantes, afin d'éviter une multiplication inutile des infrastructures.

## Section 4 : Obligations de couverture et de qualité de service

### Article 12. Fourniture des services dans la zone de couverture

Le Titulaire exploite son réseau dans la zone de couverture définie par l'autorisation, dans les conditions prévues par les dispositions légales et règlementaires en vigueur.

Le Titulaire satisfait dans un délai raisonnable à toute demande de service située dans la zone de couverture.

L'Autorité de Régulation peut néanmoins interdire le raccordement des nouveaux utilisateurs si le Titulaire ne respecte pas ses obligations.

### Article 13. Fonctionnement normal du réseau et des équipements

Le Titulaire assure le contrôle, l'entretien et la maintenance de son réseau et de ses infrastructures. Il acquiert et renouvelle les équipements de son réseau afin de garantir la sécurité de ses infrastructures, le fonctionnement normal et permanent de son réseau et lui permettre de fournir ses services conformément à ses obligations légales et règlementaires et celles résultant du présent Cahier des Charges.

Le Titulaire est seul responsable de tout dommage, y compris matériel, causé en raison des défaillances de son réseau et de ses infrastructures.

Le Titulaire met à jour régulièrement ses équipements.

### Article 14. Principes de disponibilité et de continuité de service

Dans le respect du principe de continuité de service, et sauf cas de force majeure dûment constatée, le Titulaire ne peut interrompre l'exploitation de son réseau et la fourniture des services sans y avoir préalablement été autorisé par l'Autorité de Régulation.

À cet effet, il met en œuvre les protections et redondances nécessaires pour assurer un fonctionnement régulier et permanent des installations de son réseau. Il met en œuvre, dans les meilleurs délais, des moyens humains et techniques susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, des neutralisations ou de la destruction de ses installations.

En outre, le Titulaire acquiert, maintient et renouvelle les installations de son réseau et en assure le contrôle en vue d'un fonctionnement régulier.

Au cas où un incident survient sur le réseau du Titulaire entraînant une interruption ou des perturbations sur les services offerts au public, via son réseau ou les réseaux qui lui sont connectés, le Titulaire informe l'Autorité de Régulation dès la constatation de l'interruption ou des perturbations et lui soumet les dispositions prises pour y remédier.

**Section 5 : Obligations en matière de sécurité**

**Article 15. Protection et confidentialité**

Le Titulaire prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, qu'il traite dans le respect de la réglementation en vigueur.

Il respecte les dispositions légales et règlementaires en vigueur applicables à la protection des données à caractère personnel.

Le titulaire s'engage à assurer la sécurité de son réseau contre les atteintes aux personnes et aux biens.

**Article 16. Interception, conservation et communication de données**

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

**Article 17. 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 règlementaires en vigueur.

Le Titulaire répond positivement et dans les plus brefs délais aux injonctions des autorités compétentes en vue de respecter les impératifs de défense nationale et de sécurité publique, notamment en ce qui concerne :

- l'établissement du réseau dans les zones d'opération ou sinistrées ;
- le respect des priorités des réseaux en cas de conflit, de troubles intérieurs ou dans les cas d'urgence ;
- l'interconnexion avec les réseaux propres aux services chargés de la défense et de la sécurité publique ;
- les réquisitions des installations en cas de guerre ou de troubles intérieurs ;
- l'apport de son concours aux organismes traitant au niveau national des questions de protection et de sécurité de systèmes de communications électroniques ; et,
- l'interruption partielle ou totale des services ou l'interruption des émissions radioélectriques.

**Section 6 : Lutte contre la fraude**

**Article 18. Utilisation frauduleuse**

Le Titulaire ne peut utiliser son réseau ou sciemment en permettre l'utilisation à des fins illégales ou contraires aux dispositions légales et règlementaires en vigueur ou aux prescriptions du présent Cahier des Charges.

Le Titulaire prend toutes les mesures appropriées pour s'assurer que son réseau n'est pas utilisé à des fins illégales ou frauduleuses.

À défaut, le Titulaire sera considéré comme responsable de l'utilisation illégale ou frauduleuse de son réseau.

**Section 7 : Concurrence et régulation**

**Article 19. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles**

Sans préjudice des dispositions légales et règlementaires en vigueur, le Titulaire ne peut adopter, maintenir ou accepter, seul ou avec d'autres, des pratiques anticoncurrentielles ou de concurrence déloyale.

**Article 20. Comptabilité**

Le Titulaire fournit à l'Autorité de Régulation les comptes financiers des activités liées à l'établissement et à l'exploitation de son réseau et à la fourniture de ses services.

À ce titre, il est tenu :

- de mettre en œuvre une comptabilité analytique afin, notamment, de déterminer les coûts réels, produits et résultats de chaque service offert ;
- le cas échéant, de présenter des comptes séparés conformément aux meilleures pratiques internationales afin de distinguer les comptes relatifs aux activités réglementées et aux activités non réglementées selon les modalités prescrites par décision de l'Autorité de Régulation.

**Article 21. Contrôle comptable**

Les comptes du Titulaire sont audités et certifiés annuellement par un commissaire aux comptes conformément aux dispositions de l'OHADA.

L'Autorité de Régulation peut à tout moment faire procéder à un audit des comptes du Titulaire par un cabinet indépendant.

**Section 8 : Rapport annuel et communication d'informations**

**Article 22. Liste des infrastructures partageables**

Le Titulaire communique à l'Autorité de Régulation, suivant la périodicité et le canevas définis par celle-ci la liste complète de ses Infrastructures Passives ainsi que toutes les informations pertinentes relatives à l'utilisation de ces infrastructures et aux espaces qui y sont disponibles.

**Article 23. Demande d'informations de l'Autorité de Régulation**

Le Titulaire met à la disposition de l'Autorité de Régulation les documents, les données et les informations demandés par elle et relatifs aux aspects techniques, opérationnels, juridiques, financiers et comptables de son réseau et 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 24. Rapport annuel d'activités**

Le plus tôt possible, et 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.

Le rapport annuel d'activités comprend des renseignements détaillés sur les points ci-après :

- son chiffre d'affaires ;
- les déploiements de son réseau et de ses services au cours de la dernière année, et notamment la mise en œuvre ou la modernisation de son réseau et de ses services au cours de la dernière année ;
- une explication de tout défaut dans la mise en œuvre ou la modernisation exigée ou prévue, ainsi qu'une estimation du moment où ce défaut sera corrigé (si ce défaut est dû à des circonstances indépendantes de sa volonté, le Titulaire doit inclure tout le document justifiant de celles-ci) ;
- un plan de la mise en œuvre ou de la modernisation prévue de son réseau et de ses services pour l'année en cours ;
- tous les cas où il n'a pu s'acquitter de ses obligations aux termes de toute disposition légale ou règlementaire en vigueur ou du présent Cahier des Charges, ainsi qu'une explication de la raison de ces manquements. Si un manquement est dû à des circonstances indépendantes de sa volonté, le Titulaire doit inclure tout document justifiant de telles circonstances ;
- les informations relatives à l'utilisation optimale (sur un plan qualitatif et quantitatif) des ressources attribuées, notamment les fréquences ;
- l'évolution du nombre de fournisseurs de services connectés à son réseau au cours de l'année précédente, repartis en fonction des domaines d'activités et du mode de facturation des utilisateurs de son réseau ;
- le point de tous les sites de l'Internet des Objets, classés par le numéro du site, la marque, le numéro de série, la date de mise en service, la zone géographique (coordonnées géographiques, village, arrondissement, commune, département), et le nombre d'applications ou plateformes par fournisseurs, connectés auxdits sites ;

- le point de tous les objets connectés à son réseau, classés par type, marque, numéro de série, zone géographique (coordonnées géographiques, village, arrondissement, commune, département), domaine d'activités, et fournisseurs de services ;
- les tarifs et conditions générales de ses services ;
- tous autres renseignements qu'il juge pertinents ou demandés de façon raisonnable et par écrit par l'Autorité de Régulation.

Ce rapport contient toutes informations utiles de nature à permettre à l'Autorité de Régulation de contrôler que le niveau de déploiement du réseau du Titulaire et la qualité de ses services sont conformes à ses obligations.

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

**Article 25. Autres Informations**

Le Titulaire communique à l'Autorité de Régulation, à sa demande, la liste des utilisateurs de son réseau, les services fournis par ceux-ci, y compris les objets connectés classés par catégorie, domaines d'activités et par fournisseur avec les adresses IP utilisées par lesdits objets. Il communique également à l'Autorité de Régulation toutes autres informations qu'elle sollicite.

**Article 26. Secret d'affaires**

L'Autorité de Régulation assure que l'ensemble des documents, données et informations communiqués par le Titulaire au titre des dispositions légales et règlementaires en vigueur et du présent Cahier des Charges sont traités et conservés dans le respect du secret des affaires.

**Article 27. Certification du Titulaire**

Tous les documents, les données et les informations remis à l'Autorité de Régulation en vertu du présent Cahier des Charges sont signés et certifiés complets et exacts par un dirigeant habilité du Titulaire.

**Section 9 : Dispositions diverses**

**Article 28. Engagements internationaux et coopération internationale**

Le Titulaire respecte les conventions et les accords internationaux en matière de télécommunications, et notamment les conventions, règlements et arrangements de l'UIT et des organisations régionales de télécommunications auxquelles adhère la République du Bénin.

Le Titulaire est autorisé à participer en qualité d'opérateur de réseau de l'Internet des Objets, à des organismes internationaux traitant des communications électroniques.

Le Ministre en charge des communications électroniques, à la requête du Titulaire et sur proposition de l'Autorité de Régulation, s'engage à déclarer celui-ci auprès de l'UIT en tant qu'opérateur de réseau de l'Internet des Objets.

**Article 29. Assurance**

Le Titulaire souscrit et reconduit, pendant toute la durée de l'autorisation, des polices d'assurance auprès d'assureurs reconnus couvrant les installations de communications électroniques selon des normes

généralement acceptées en ce qui concerne les biens de même nature. Il les notifie à l'Autorité de Régulation.

Le Titulaire notifie également à l'Autorité de Régulation toute nouvelle police d'assurance et tout changement de police d'assurance ou d'assureurs.

## CHAPITRE III – OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS

### Section 1 : Obligations générales

#### Article 30. Égalité de traitement des utilisateurs de son réseau

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

Les tarifs de raccordement et d'abonnement 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 utilisateurs.

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 de raccordement ;
- l'entretien ;
- 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, à l'exception des cas de fraude et de non-paiement ou de paiement insuffisant avéré de l'utilisateur ou sur la base des exigences essentielles suivantes :

- la sécurité de fonctionnement du réseau ;
- le maintien de l'intégrité du réseau ;
- la protection des données transmises dans des cas justifiés.

#### Article 31. Non-discrimination

Le Titulaire assure le droit des utilisateurs d'accéder aux informations et aux contenus légaux de leur choix et de les diffuser, d'utiliser des applications, services et équipements terminaux de leur choix, quel que soit le lieu où ils se trouvent et où se trouve le fournisseur de service de l'Internet des Objets, et quel que soit le lieu, l'origine ou la destination de l'information communiquée, du contenu diffusé, de l'application utilisée ou du service fourni ou utilisé.

Le Titulaire traitera tous trafics de façon égale et sans discrimination, restriction ou interférence, quels que soient l'expéditeur et/ou le destinataire, les contenus consultés et/ou diffusés, les applications et/ou les services utilisés ou fournis ou les équipements terminaux utilisés.

**Article 32. Neutralité et lutte contre les procédés et contenus illicites**

Le Titulaire garantit que ses services sont neutres vis-à-vis du contenu des informations transmises sur son réseau. Ainsi, il prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de son personnel vis-à-vis du contenu des informations transmises sur son réseau. À cet effet, il offre ses services sans discrimination, quelle que soit la nature des informations transmises.

Sous réserve des exigences relatives au secret des communications, le Titulaire s'engage à contribuer efficacement à la lutte contre les procédés et contenus illicites véhiculés sur son réseau. Il prend toutes les mesures pour empêcher la diffusion ou la publication, à travers son réseau, d'informations et de messages de nature à attenter à la sécurité et à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à inciter à la haine et à la violence.

Le Titulaire bloque l'acheminement sur son réseau de tout trafic de nature à entraver son fonctionnement normal.

**Article 33. Confidentialité**

Sous réserve des dispositions légales et règlementaires en vigueur, le Titulaire prend les mesures nécessaires pour assurer le secret des informations qu'il détient ou qu'il traite 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.

Le Titulaire porte à la connaissance de ses employés et agents les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des communications.

Toutefois, la responsabilité du Titulaire ne peut être engagée lorsque la violation de la confidentialité résulte d'un logiciel ou le cas échéant d'un mécanisme électronique installé à l'insu du Titulaire sur le terminal, application ou plateforme de l'utilisateur.

Le Titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour éviter toute utilisation illicite de son réseau, pour empêcher les fraudes de toutes natures et pour interdire l'utilisation d'appareils terminaux volés ou présentant des problèmes de fonctionnement.

Lorsque son réseau ne réunit pas les conditions de confidentialité requises, le Titulaire est tenu d'en informer ses utilisateurs et l'Autorité de Régulation. Il informe également ses utilisateurs des services concernés leur permettant, le cas échéant, de renforcer la sécurité de leurs communications.

**Article 34. Information aux fournisseurs de services**

Dans le cadre de l'établissement des accords entre les fournisseurs de services, le titulaire est tenu de mettre à disposition desdits fournisseurs, toutes les informations leur permettant d'interconnecter leurs plateformes ou applications de services de l'Internet des Objets pour s'échanger des données.

**Article 35. Assistance dans le cadre d'enquête judiciaire**

Le Titulaire met en œuvre les diligences nécessaires ainsi que les dispositifs techniques destinés à identifier les terminaux recherchés et connectés à son réseau et à empêcher leur fonctionnement sur son réseau, dans le respect des dispositions légales et règlementaires en vigueur.

### Article 36. Système d'archivage

Dès la mise en service de son réseau, le Titulaire met en place un système informatique de stockage et d'exploitation des données conformément à la règlementation en vigueur.

## Section 2 : Tarifs, facturation et publicité

### Article 37. Liberté des prix et commercialisation des services

Conformément aux dispositions légales et règlementaires 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.

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.

En tout état de cause, le Titulaire conserve la responsabilité de la fourniture des services à ses utilisateurs et aux usagers itinérants.

### Article 38. Tarifs nationaux

Les tarifs des services du Titulaire vis-à-vis des utilisateurs sont identiques sur l'ensemble de la zone couverte par son autorisation.

### Article 39. Équipements liés à la facturation

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

- contrôle la fiabilité du système de facturation et vérifie au moins une (01) fois par an les équipements utilisés pour le stockage des données nécessaires à la tarification et l'enregistrement de la tarification ;
- met en place, dans le cadre des programmes de modernisation et d'extension de ses équipements de commutation, des dispositifs de tarification permettant d'identifier les montants taxés pour chaque catégorie de tarif appliqué ;
- fournit en justification des factures un détail complet des communications à tous ses utilisateurs qui lui en font la demande et qui acceptent de payer le prix de ce service complémentaire ; et
- conserve pendant deux (02) ans, au moins, les éléments de facturation et les opérations portées sur les comptes des utilisateurs individuels.

**Article 40. Individualisation des services facturés**

La facturation de chaque service fourni à chaque utilisateur est élaborée séparément ou au moins clairement individualisée par rapport aux facturations relatives à d'autres services fournis par le Titulaire audit utilisateur.

**Article 41. 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, de connexion, de maintien, d'adaptation ou de réparation de tout équipement terminal connecté à son réseau.

La notice portant 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 agence commerciale ou 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.

**Section 3 : Informations des utilisateurs, réclamations et résiliation**

**Article 42. 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'information commerciale et d'assistance.

**Article 43. 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 de l'autorisation.

Les contrats types, sans préjudice des dispositions règlementaires en vigueur, doivent comporter :

- 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 remboursement 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 ; et,
- les clauses relatives aux responsabilités de chacune des parties.

**Article 44. Traitement des réclamations**

Le Titulaire établit une procédure transparente, simple et efficace 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 clients finaux, dans le cadre des règlements d'achat ou prestations de services qu'il fournit.

Si l'Autorité de Régulation observe, lors du traitement d'un 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 conformément à la règlementation en vigueur.

### Article 45. Résiliation

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 – FRAIS DE GESTION DE L'AUTORISATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES

### Section 1 : Obligations financières

### Article 46. Montant des frais de gestion annuels de l'autorisation

En contrepartie de l'autorisation, le Titulaire est assujetti au paiement de frais annuels de gestion conformément à la règlementation en vigueur.

### Article 47. Droits, taxes, redevances et autres contributions

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

## CHAPITRE V – RESPONSABILITE, CONTROLES ET SANCTIONS

### Article 48. 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 son réseau et de ses services (y compris des dommages qui peuvent éventuellement en résulter, notamment des défaillances du Titulaire, de son personnel, de son réseau ou de ses services), tant vis-à-vis des utilisateurs et de l'État (notamment le Ministère en charge des communications électroniques et l'Autorité de Régulation) que des tiers, et notamment de ses cocontractants.

### Article 49. 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 son réseau, conformément aux dispositions légales et règlementaires en vigueur.

L'Autorité de Régulation peut procéder à tout moment à la réalisation d'un audit de la qualité de service du Titulaire dont les résultats et les recommandations seront communiqués au Ministère en charge des communications électroniques.

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 50. 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 règlementaires en vigueur.