

Cotonou, le 29 JUL 2021

DECISION N° 2021-237/ARCEP/PT/~~SE~~^{SE}/DJPC/GU portant approbation du cahier des charges type fixant les conditions d'établissement et d'exploitation d'un réseau de fourniture d'accès à Internet 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° 2021-082 du 03 mars 2021 portant nomination du Président et de la Vice-Présidente du Conseil 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 2020 n° 014/MND/DC/SGM/CTJ/CJ/SA/0025SGG20 du 28 août 2020 fixant les règles applicables aux activités de communications électroniques soumises au régime de l'autorisation ;
- Vu la communication n° 020/ARCEP/SE/DJPC/SP/2021 du 14 juillet 2021 ;

Après avoir délibéré en sa session du 27 juillet 2021 ;

DECIDE :

Article 1^{er} : Objet

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

Article 2 : Dispositions finales

La présente décision abroge toutes dispositions antérieures contraires notamment la décision n° 2020-296/ARCEP/PT/SE/DJPC/GU du 07 octobre 2020 portant approbation du cahier des charges type fixant les conditions d'établissement et d'exploitation d'un réseau de fourniture d'accès à Internet en République du Bénin.

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,



Flavien BACHABI

AMPLIATIONS

Original : 01
MND : 01
FAI : 11
Archives : 01



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIEE ISO 9001: 2015

CAHIER DES CHARGES TYPE FIXANT LES CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION D'UN RESEAU DE FOURNITURE D'ACCÈS À INTERNET

JUILLET 2021

B

SOMMAIRE

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
Article 1. Définitions	5
Article 2. Objet et champ d'application du cahier des charges	6
Article 3. Durée de l'Autorisation.....	6
Article 4. Renouvellement de l'Autorisation.....	6
CHAPITRE 2 : CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DU RÉSEAU	7
Article 5. Réseau d'accès	7
Article 6. Réseau de transmission nationale et internationale	7
Article 7. Partage d'Infrastructures Passives et Actives sur l'ensemble du territoire.....	7
Article 8. Servitudes et droits de passage.....	7
Article 9. Réalisation des travaux nécessaires.....	8
CHAPITRE 3 : UTILISATION DES RESSOURCES EN FREQUENCES ET DES EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES	8
Article 10. Fréquences assignées au Titulaire lors de l'attribution de l'Autorisation.....	8
Article 11. Normes et spécifications des équipements et installations radioélectriques.....	8
Article 12. Limites de puissance de rayonnement	8
Article 13. Interférences	8
Article 14. Stations radioélectriques.....	8
CHAPITRE 4 : OBLIGATIONS DE COUVERTURE ET DE QUALITE DE SERVICE	9
Article 15. Fourniture des services dans la zone de couverture.....	9
Article 16. Obligation de qualité de service	9
Article 17. Fonctionnement normal du Réseau et des équipements	9
Article 18. Principes de disponibilité et de continuité de service	9
CHAPITRE 5 : OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE	10
Article 19. Identification des Utilisateurs.....	10
Article 20. Interception, conservation et communication de données	10
Article 21. Défense nationale, sécurité publique et prérogatives de l'autorité judiciaire.....	10
Article 22. Utilisation frauduleuse.....	11

CHAPITRE 6 : CONCURRENCE ET REGULATION	11
Article 23. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles	11
Article 24. Comptabilité.....	11
Article 25. Contrôle comptable	11
CHAPITRE 7 : RAPPORT ANNUEL ET COMMUNICATION D'INFORMATIONS	11
Article 26. Liste des infrastructures partageables.....	11
Article 27. Demande d'informations de l'Autorité de régulation	12
Article 28. Rapport annuel d'activités	12
Article 29. Autres Informations	12
Article 30. Secret des affaires.....	13
Article 31. Certification du Titulaire.....	13
CHAPITRE 8 : DISPOSITIONS DIVERSES	13
Article 32. Engagements internationaux et coopération internationale.....	13
Article 33. Assurance	13
CHAPITRE 9 : OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS	13
Article 34. Égalité de traitement des usagers.....	13
Article 35. Non-discrimination.....	14
Article 36. Neutralité et lutte contre les procédés et contenus illicites	14
Article 37. Confidentialité	14
Article 38. Assistance dans le cadre d'enquête judiciaire.....	15
Article 39. Codes de déblocage et d'accès	15
Article 40. Système d'archivage.....	15
Article 41. Liberté des prix et commercialisation des services.....	15
Article 42. Tarifs nationaux	16
Article 43. Équipements liés à la facturation	16
Article 44. Contenu des factures	16
Article 45. Individualisation des services facturés	16
Article 46. Publicité des tarifs	16
Article 47. Information des Utilisateurs.....	17
Article 48. Elaboration de contrats types par le Titulaire.....	17

Article 49.	Contrat avec les Utilisateurs.....	17
Article 50.	Transparence	18
Article 51.	Réclamations.....	18
Article 52.	Traitement des plaintes.....	18
Article 53.	Résiliation.....	18

CHAPITRE 10 : FRAIS DE GESTION DE L'AUTORISATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES 19

Article 54.	Montant des frais annuels de gestion de l'autorisation.....	19
Article 55.	Droits, taxes, redevances et autres contributions	19

CHAPITRE 11 : RESPONSABILITE, CONTROLE ET SANCTIONS..... 19

Article 56.	Responsabilité générale.....	19
Article 57.	Contrôles et Audits.....	19
Article 58.	Sanctions applicables	19

CHAPITRE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Définitions

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

Autorité de régulation :	Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste en République du Bénin.
Contrôle :	la détention de la moitié du capital social ou des droits de vote d'une société ou 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 :	équipements ou installations qui contribuent au traitement ou à la transmission de signaux de communications électroniques (antennes, routeurs, <i>etc.</i>) ou qui permettent de connecter ces équipements et installations à un réseau de communications électroniques (liaisons de transmissions entre sites ou réseau d'accès à un site, <i>etc.</i>).
Infrastructures Passives :	<ul style="list-style-type: none">▪ tout équipement 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, <i>etc.</i> ;▪ 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, <i>etc.</i> ;▪ 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, <i>etc.</i>
Opérateur fournissant un accès à Internet :	tout opérateur offrant un service permettant un accès à Internet à des personnes physiques ou morales, à titre lucratif ou non.
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.
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.

Réseau d'accès :	réseau d'équipement de communications électroniques comprenant les stations de base, les stations de l'Utilisateur, les fréquences sans fil connectant des Utilisateurs finaux, les réseaux de point de terminaison soit, à un point d'échange local ou régional et/ou à un système international de communications électroniques, ou d'équipements de communications électroniques d'un fournisseur de services.
Site :	tout emplacement géographique sur lequel sont déployées des Infrastructures Passives et/ou des Infrastructures Actives.
Station radioélectrique :	tout équipement ou installation radioélectrique permettant le traitement ou la transmission de signaux de communications électroniques.
UIT :	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 fournissant un accès à Internet.

Les termes non définis dans le présent article ont la signification qui leur est conférée dans la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant Code du Numérique en République du Bénin 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 établit et exploite son réseau de fourniture d'accès internet et fournit les services d'accès internet en République du Bénin.

Article 3. Durée de l'Autorisation

L'Autorisation est accordée pour une durée de dix (10) ans renouvelable.

Article 4. Renouvellement de l'Autorisation

L'Autorisation est renouvelable pour une durée n'excédant pas dix (10) ans.

La demande de renouvellement est introduite auprès de l'Autorité de régulation au plus tard six (06) mois avant l'expiration de l'Autorisation.

Le renouvellement intervient conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

CHAPITRE 2 – CONDITIONS D'ÉTABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DU RÉSEAU

Article 5. Réseau d'accès

Le Titulaire établit et exploite un réseau d'accès compatible avec la fourniture de services d'accès Internet suivant toute technologie.

Le Titulaire construit ses propres infrastructures de boucles locales. Il requiert l'avis de l'Autorité de régulation sur l'architecture de son réseau et l'implantation des sites.

Il s'efforce dans la mesure du possible d'installer ses équipements sur des supports existants en respect du principe de partage d'infrastructures.

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

Article 6. Réseau de transmission nationale et internationale

Le Titulaire loue des capacités auprès d'opérateurs nationaux dûment autorisés, pour ses besoins en capacités nationales et internationales.

Toutefois, en cas d'impossibilité de location des capacités de transmission nationale ou internationale auprès des opérateurs nationaux dûment autorisés, le Titulaire peut, après autorisation de l'Autorité de régulation et suivant les conditions fixées par celle-ci, être autorisé à construire ses propres infrastructures.

Article 7. 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.

Le Titulaire a l'obligation de respecter les dispositions légales et réglementaires applicables au partage d'infrastructures passives et actives.

Article 8. Servitudes et droits de passage

Conformément aux dispositions légales et réglementaires 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 fournissant un accès à Internet 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 9. 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.

CHAPITRE 3 -- UTILISATION DES RESSOURCES EN FREQUENCES ET DES EQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES

Article 10. Fréquences assignées au Titulaire lors de l'attribution de l'Autorisation

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

Article 11. 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 réglementaires en vigueur.

Article 12. Limites de puissance de rayonnement

Conformément aux dispositions légales et réglementaires 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 13. Interférences

Le Titulaire prend l'ensemble des mesures nécessaires afin d'éviter, ou de limiter toute interférence entre les fréquences qui lui sont assignées et les autres fréquences.

Article 14. Stations radioélectriques

Conformément aux dispositions légales et réglementaires 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.

CHAPITRE 4 : OBLIGATIONS DE COUVERTURE ET DE QUALITE DE SERVICE

Article 15. Fourniture des services dans la zone de couverture

Le Titulaire fournit ses services dans la zone de couverture définie par l'Autorisation, dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires 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 en matière de qualité de service.

Article 16. Obligation de qualité de service

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre les niveaux de qualité de service fixés par décision de l'Autorité de régulation.

Ces indicateurs de qualité de service peuvent, le cas échéant, être revus par l'Autorité de régulation, après consultation du Titulaire, sur la base des meilleures pratiques internationales et/ou des recommandations de l'UIT.

Afin de permettre à l'Autorité de régulation de vérifier le respect par le Titulaire de ses obligations de qualité de service, le Titulaire fournit périodiquement la mesure des indicateurs de qualité de service tels que définis par l'Autorité de régulation.

Article 17. 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 réglementaires et celles résultant du présent Cahier des Charges.

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

Le Titulaire met à jour régulièrement ses équipements.

Article 18. 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 conformément aux dispositions du présent Cahier des Charges.

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.

CHAPITRE 5 - OBLIGATIONS EN MATIERE DE SECURITE

Article 19. Identification des Utilisateurs

Tout Utilisateur des services fournis par le Titulaire fait l'objet d'une identification précise conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

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

Article 20. 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 réglementaires en vigueur.

Article 21. Défense nationale, sécurité publique et prérogatives 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.

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 des liaisons de communications électroniques 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.

Article 22. 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 réglementaires 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.

CHAPITRE 6 : CONCURRENCE ET REGULATION

Article 23. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles

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

Article 24. 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 25. 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.

CHAPITRE 7 : RAPPORT ANNUEL ET COMMUNICATION D'INFORMATIONS

Article 26. Liste des infrastructures partageables

Le Titulaire communique à l'Autorité de régulation, tous les six (06) mois, 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 27. 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, 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 28. 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 document justifiant celui-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 réglementaire 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 d'utilisateurs au cours de l'année précédente, repartis en fonction de la nature des services offerts et du mode de facturation ;
- 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 29. Autres Informations

Le Titulaire communique à l'Autorité de régulation, à sa demande, la liste de ses Utilisateurs, leurs adresses IP et éventuellement leurs fonctions pour permettre la constitution d'un service de renseignements. Il communique également à l'Autorité de régulation toutes autres informations qu'elle sollicite.

Article 30. Secret des affaires

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

Article 31. 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.

CHAPITRE 8 : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 32. 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 fournissant un accès à Internet 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 fournissant un accès à Internet.

Article 33. 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 9 – OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS

Article 34. Égalité de traitement des usagers

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 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 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 35. Non-discrimination

Le Titulaire assure le droit des Utilisateurs d'accéder et de diffuser les informations et les contenus légaux de leur choix, d'utiliser et de fournir des applications, services et équipements terminaux de leur choix, quel que soit le lieu où ils se trouvent et où se trouve le fournisseur, et quels que soient 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 36. 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 messages transmis sur son réseau. À cet effet, il offre ses services sans discrimination, quelle que soit la nature des messages transmis.

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 publics, 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 37. Confidentialité

Sous réserve des dispositions légales et réglementaires 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 d'un mécanisme électronique installé à l'insu du Titulaire sur le terminal 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 38. Assistance dans le cadre d'enquête judiciaire

Le Titulaire met en œuvre les accords de coopération avec les autres opérateurs nationaux 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 réglementaires en vigueur.

Article 39. Codes de déblocage et d'accès

Le Titulaire communique aux Utilisateurs, gratuitement, les codes de déblocage des accès aux services proposés.

Article 40. Système d'archivage

Dès la mise en service de son réseau, le Titulaire met en place un système informatique de stockage des données commerciales, de facturation et d'enregistrement des recouvrements.

Article 41. 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, aux usagers visiteurs et aux utilisateurs itinérants ;
- 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 42. 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 43. 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 44. Contenu des factures

Sur leur demande, le Titulaire fournit aux Utilisateurs une facture, qui précise, à minima :

- le nom et l'adresse postale de l'Utilisateur ;
- la référence des lignes et des services facturés ;
- la période de facturation ;
- l'exposé détaillé de la facturation avec le prix de l'abonnement, le cas échéant, le prix de location des terminaux et pour chacun des services fournis, les quantités facturées (durée ou nombre de service facturé) ; et
- la date limite et les conditions de paiement.

Article 45. 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 46. 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.

Article 47. 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 48. 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 ainsi que leurs avenants sont soumis à l'approbation préalable de l'Autorité de régulation.

Article 49. 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 délais de fourniture et la nature des services de maintenance ;
- les modalités de raccordement au réseau du 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 ; et
- 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 50. Transparence

Le Titulaire veille à ce que tout contrat incluant des services d'accès à internet contienne au moins :

- une explication claire et compréhensible, sur le débit minimal, normalement disponible, maximal et annoncé pour le téléchargement descendant et ascendant des services d'accès internet ;
- des informations sur la manière dont les mesures de gestion du trafic appliquées par le Titulaire peuvent avoir une incidence sur la qualité des services d'accès à internet, sur le respect de la vie privée des Utilisateurs et sur la protection de leurs données à caractère personnel.

Article 51. Réclamations

Le Titulaire établit des procédures transparentes, simples et efficaces pour traiter les réclamations des Utilisateurs. Les réclamations sont traitées dans un délai n'excédant pas un (01) mois.

Le Titulaire enregistre et met à disposition de l'Autorité de régulation, sur sa demande, les réclamations liées à des factures émises pour les services fournis aux Utilisateurs et les suites données à ces réclamations.

Le Titulaire communique au moins une fois par an à l'Autorité de régulation une analyse statistique des réclamations reçues et des suites données à ces réclamations.

Article 52. Traitement des plaintes

Le Titulaire met en place une procédure transparente de traitement des plaintes qui l'opposent à ses Utilisateurs et il la communique pour information à l'Autorité de régulation.

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.

Article 53. 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 10 – FRAIS DE GESTION DE L'AUTORISATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES

Article 54. Montant des frais annuels de gestion de l'autorisation

En contrepartie de l'Autorisation, le Titulaire est assujéti au paiement de frais annuels de gestion déterminés en fonction du nombre et de types de communes couvertes par l'Autorisation, et conformément à la réglementation en vigueur

Article 55. 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 11 – RESPONSABILITE, CONTROLE ET SANCTIONS

Article 56. 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 57. 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 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 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 publique les résultats des audits et vérifications auxquels elle procède et les décisions qu'elle prend pour remédier et/ou sanctionner des manquements éventuels.

Article 58. 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.