

Cotonou, le 22 MARS 2021

DECISION N° 2021-075/ARCEP/PT/SE/DAR/DJPC/GU portant approbation
du cahier des charges type fixant les conditions d'établissement et d'exploitation des
réseaux mobiles virtuels (MVNO et MVNE) 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 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 communication n° 007/ARCEP/SE/DJPC/SP/2021 du 04 mars 2021 ;
- Après avoir délibéré en sa session du 19 mars 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 des réseaux mobiles virtuels (MVNO et MVNE) 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

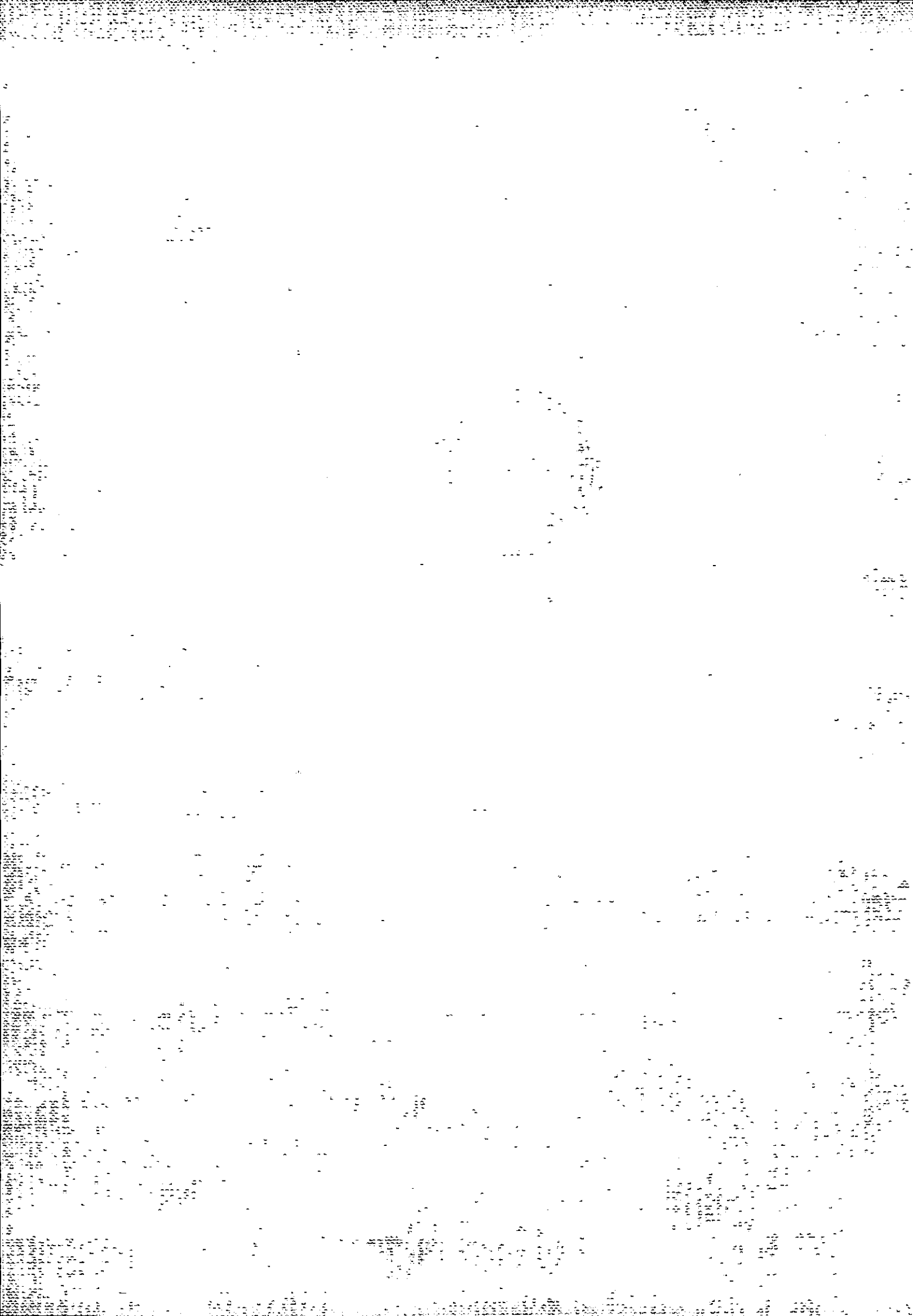
AMPLIATIONS

Original : 01
MND : 01
Archives : 01



Le Président,


Flavien BACHABI





AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIEE ISO 9001: 2015

**CAHIER DES CHARGES TYPE FIXANT LES CONDITIONS D'ETABLISSEMENT ET
D'EXPLOITATION DES RESEAUX MOBILES VIRTUELS (MVNO ET MVNE) EN
REPUBLIQUE DU BENIN**

Mars 2021

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. Mise en place du réseau mobile virtuel.....	4
Article 4. Mise à disposition des ressources nécessaires	4
Article 5. Normes des réseaux et services.....	4
Article 6. Interconnexion et offre d'accès	4
Article 7. Mise en service du réseau mobile virtuel.....	5
Article 8. Itinérance Internationale	5
Article 9. Annuaire.....	5
Article 10. Modification des offres.....	5
Article 11. Principes de disponibilité et de continuité de service	5
Article 12. Conservation et communication de données	6
Article 13. Défense nationale, sécurité publique et prérogative de l'autorité judiciaire	6
Article 14. Utilisation frauduleuse.....	6
Article 15. Prohibition des pratiques anticoncurrentielles.....	6
Article 16. Demande d'informations de l'Autorité de Régulation.....	6
Article 17. Rapport annuel d'activités	6
CHAPITRE III – OBLIGATIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS.....	6
Article 18. Égalité de traitement des usagers.....	6
Article 19. Confidentialité	7
Article 20. Liberté des prix et commercialisation des services.....	7
Article 21. Conditions de distribution de services.....	7
Article 22. Tarification.....	7
Article 23. Équipements liés à la facturation	7
Article 24. Publicité des tarifs	8
Article 25. Information des Utilisateurs.....	8

Article 26.	Elaboration de contrats types par le Titulaire.....	8
Article 27.	Traitement des réclamations	9
Article 28.	Résiliation.....	9
CHAPITRE IV – OBLIGATIONS FINANCIERES RELATIVES AUX FRAIS DE GESTION DE L'AUTORISATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES		10
Article 29.	Montant des frais de gestion annuels de l'autorisation.....	10
Article 30.	Droits, taxes, redevances et autres contributions	10
CHAPITRE V – RESPONSABILITE, CONTROLES ET SANCTIONS.....		10
Article 31.	Responsabilité générale.....	10
Article 32.	Contrôles et Audits.....	10
Article 33.	Sanctions applicables	10

CHAPITRE PREMIER – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Définitions

MVNO ou Mobile Virtual Network Operator ou Opérateur de réseau mobile virtuel : tout opérateur de téléphonie mobile ne possédant pas d'autorisation d'utilisation de fréquences radioélectriques, ni d'infrastructures de radiocommunications qui contracte avec les opérateurs de radiocommunication afin de fournir aux utilisateurs des services de communications électroniques mobiles.

MVNE ou Mobile Virtual Network Enabler: tout opérateur qui offre une solution technique ou des services qui permettent à un opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) de lancer une activité d'opérateur mobile.

Les autres termes utilisés dans le présent cahier des charges ont la signification qui leur est conférée dans la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique, telle que modifiée par la loi n° 2020-35 du 06 janvier 2021 et les textes réglementaires pris pour son application.

Article 2. Objet

Le présent Cahier des Charges fixe les conditions dans lesquelles le Titulaire exerce ses activités d'opérateur de réseau mobile virtuel.

CHAPITRE II – CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Article 3. Mise en place du réseau mobile virtuel

Le Titulaire doit soumettre à l'Autorité de Régulation, après l'autorisation, la convention d'accueil conclue avec l'opérateur d'accueil ou un MVNE pour l'exercice de ses activités et la prestation de ses services.

Le Titulaire peut déployer des éléments de réseau nécessaires au paramétrage technique sur les réseaux des opérateurs mobiles qui l'accueillent et à l'acheminement des communications électroniques mobiles indépendamment des réseaux des opérateurs hôtes, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 4. Mise à disposition des ressources nécessaires

A la date d'entrée en vigueur de la décision d'autorisation d'exercice de ses activités, le Titulaire peut bénéficier, à sa demande, des ressources en numérotation, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 5. Normes des réseaux et services

Le Titulaire est tenu de respecter les règles et normes applicables aux communications électroniques en République du Bénin en vue notamment de garantir le respect des exigences essentielles et l'interopérabilité des réseaux et services.

Article 6. Interconnexion et offre d'accès

Le Titulaire est tenu, selon la nature de ses activités, d'ouvrir ses numéros mobiles à l'interconnexion.

L'interconnexion fait l'objet d'une convention approuvée par l'Autorité de Régulation.

Article 7. Mise en service du réseau mobile virtuel

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les services de MVNO ou MVNE dans un délai de trois (03) mois à compter de la date de notification de la décision d'autorisation.

Article 8. Itinérance Internationale

Le Titulaire est tenu d'offrir l'itinérance internationale à ses abonnés. Il est libre de conclure lui-même des accords d'itinérance internationale ou de bénéficier des services d'itinérance internationale auprès de l'opérateur d'accueil.

Le Titulaire communique à l'Autorité de Régulation la liste des opérateurs avec lesquels il a conclu des accords d'itinérance internationale et la liste des pays concernés par ces accords, et la met à jour régulièrement.

Les accords d'itinérance fixent les conditions (notamment de tarification et de facturation) dans lesquelles les usagers itinérants des opérateurs étrangers peuvent accéder au réseau et/ou aux services du Titulaire et inversement.

Ces accords sont communiqués à l'Autorité de Régulation, sur sa demande, qui peut imposer leur renégociation ou leur révocation par décision motivée, lorsqu'ils ne sont pas conformes aux dispositions légales et réglementaires.

Article 9. Annuaire

Dans le cadre de la réalisation de l'annuaire universel, le Titulaire communique à l'Autorité de Régulation au plus tard le 31 janvier de l'année de réalisation de l'annuaire, la liste de ses abonnés, leur adresse, numéros d'appel et éventuellement leurs fonctions pour permettre la constitution d'un annuaire et d'un service de renseignement mis à la disposition du public.

Les abonnés du Titulaire refusant de figurer à l'annuaire général doivent le signaler par écrit au Titulaire. Toutefois, les données concernant ces abonnés sont transmises à l'Autorité de Régulation pour information.

Article 10. Les offres de service et leur modification ou suppression

Les offres de service, leur modification ou leur suppression doivent être motivées et soumises à l'approbation préalable de l'Autorité de Régulation.

L'Autorité de Régulation tient compte de l'impact éventuel de cette modification ou suppression sur les Utilisateurs et des mesures prises par le Titulaire pour le limiter ou le compenser.

En cas d'accord, le Titulaire communique le projet de modification aux Utilisateurs conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 11. 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 12. 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 13. 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 14. 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 15. 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 pouvant induire une influence anticoncurrentielle ou une concurrence déloyale sur le marché des communications électroniques.

Article 16. 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, 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 relatives au suivi du respect de la réglementation en vigueur.

Article 17. 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 18. 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 19. 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 20. 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 21. 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.

En tout état de cause, le Titulaire conserve la responsabilité de la fourniture des services à ses Utilisateurs.

Article 22. Tarification

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

Article 23. 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 24. 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 notice portant publicité des tarifs est faite 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 25. 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 26. 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 réglementaires 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 traitement 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 27. 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 la 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 réglementation en vigueur.

Article 28. 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 L'AUTORISATION, CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS GENERALES DE L'ETAT ET AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ET AUTRES REDEVANCES

Article 29. Montant des frais de gestion annuels de l'autorisation

En contrepartie de l'autorisation qui lui est accordée, le Titulaire est assujéti au paiement de droits annuels d'autorisation conformément à la réglementation en vigueur.

Article 30. 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, CONTROLES ET SANCTIONS

Article 31. Responsabilité générale

Le Titulaire est seul responsable du respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur, 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 32. 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 33. 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.