

DECISION N° 2024-1098

**DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE**

EN DATE DU 05 AOÛT 2024

**FIXANT LES CONDITIONS ET MODALITES APPLICABLES AUX
OFFRES DE SERVICES DES OPERATEURS SUR LE MARCHÉ DE
DETAIL DE LA TELEPHONIE MOBILE**

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu la Loi n°2016-412 du 15 juin 2016 relative à la consommation ;
- Vu l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu le Décret n°2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2013-167 du 6 mars 2013 portant organisation des ventes soldes et autres formes de ventes équivalentes ;
- Vu le Décret n°2013-300 du 02 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications et au dégroupage de la boucle locale ;
- Vu le Décret n°2015-812 du 18 décembre 2015 portant approbation du cahier des charges annexe à chaque licence individuelle de catégorie C1A, pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu le Décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président de l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2020-128 du 29 janvier 2020 portant création, organisation et fonctionnement du Centre de veille et de réponse aux incidents de sécurité informatique dénommé Côte d'Ivoire Computer Emergency Response Team ;
- Vu le Décret n°2022-265 du 13 avril 2022 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunication TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2022-783 du 12 octobre 2022 portant renouvellement partiel du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire, en abrégé ARTCI ;
- Vu la Décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur ;
- Vu la Décision n°2014-0029 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 27 novembre 2014 relative aux fixations des délais de communication des informations par les opérateurs et fournisseurs de services à l'ARTCI ;

- Vu la Décision n°2017-0261 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 07 février 2017 relative à la plainte d'Atlantique Télécom sur la différenciation tarifaire et la régulation asymétrique des tarifs d'interconnexion ;
- Vu la Décision n°2022-0823 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 22 décembre 2022 portant fixation des plafonds tarifaires de terminaison d'appel fixe, mobile et SMS pour 2023 et 2024 ;
- Vu les Rencontres de concertation entre l'ARTCI et les opérateurs de Télécommunications sur la période de janvier à juillet 2024 sur la mise en œuvre et les éléments de révision de la décision n°2023-0834 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 12 janvier 2023 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile ;
- Vu la Rencontre organisée par l'ARTCI avec les représentants des associations de consommateurs, membres du Cadre Permanent d'Echanges (CPE) en date du 09 juillet 2024 à son siège sis à Marcory Anoumanbo, sur la mise en œuvre et les éléments de révision de la décision n°2023-0834 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 12 janvier 2023 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile ;

Par les motifs suivants :

Considérant que suivant l'article 72 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC, l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) a pour mission notamment, « *de protéger les intérêts des consommateurs, des opérateurs et fournisseurs de services en prenant toutes mesures propres à garantir l'exercice d'une concurrence effective, loyale et durable* » ;

Considérant que conformément à sa mission de surveillance du marché des télécommunications, l'ARTCI a constaté des défaillances sur certains segments de marchés, notamment celui de la téléphonie mobile, constituées notamment par une insuffisance de communication et de transparence sur certaines offres de service mises sur le marché ;

Considérant la nécessité pour l'ARTCI, de veiller à la clarté des offres de services afin qu'elles soient en adéquation avec les intérêts des consommateurs dans le respect d'une concurrence effective, loyale et durable ;

Considérant la nécessité pour l'ARTCI de rappeler les règles applicables à l'information du consommateur, notamment l'article 174 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC, qui dispose que « *les opérateurs et les fournisseurs de services sont tenus d'informer le public des tarifs et des conditions générales d'offre de leurs services* » ;

Considérant que les opérateurs, titulaires de la licence individuelle de catégorie C1A sont tenus conformément à l'article 14 de leur cahier des charges de « *mettre gratuitement à la disposition de leurs abonnés, en temps réel et de façon automatique, après chaque communication, le*

coût de la communication effectuée, le crédit restant et l'unité de facturation consommée et restante. Cette notification du coût de l'appel et du crédit restant est faite sans une quelconque action de l'abonné » ;

Considérant l'intérêt d'encadrer les conditions et modalités applicables aux offres de services des opérateurs par des règles appropriées régissant la promotion de leurs produits et ce, dans le souci de garantir, de promouvoir ou d'améliorer la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile ;

Considérant les spécificités du marché entreprise (BtoB), distinct du marché grand public (BtoC) et les relations entre les entreprises de téléphonie mobile et leurs clients entreprises qui sont régies par des dispositions contractuelles spécifiques, constituant la loi des parties ;

Considérant que la régulation vise à améliorer le fonctionnement global du marché des télécommunications, à garantir un environnement favorable au développement durable du secteur des Télécommunications/TIC ainsi que le bien-être du consommateur ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 : Objet

La présente décision a pour objet de fixer les conditions et modalités applicables aux offres de services des opérateurs de téléphonie mobile.

Article 2 : Champ d'application

La présente décision s'applique aux offres permanentes et/ou promotionnelles à destination des clients particuliers.

Les offres de services mobiles à destination des clients professionnels sont exclues du champ d'application de la présente décision.

Article 3 : Définitions

Les termes et expressions qui suivent dans la présente décision, ont les significations suivantes :

Algorithme d'interférence et de consommation : règles applicables au consommateur des services de télécommunications mobiles sur l'octroi, la priorisation ou le décompte des avantages acquis en cas de rechargement ou de souscriptions successives, concomitantes, ou de renouvellement anticipé, à une ou plusieurs offres de service de l'opérateur ;

Avantages acquis : tout volume de trafic et/ou tout crédit de communication accordé par l'opérateur de téléphonie mobile, à l'abonné, au client ou au consommateur des services de télécommunications mobiles pour un certain délai, consécutivement à l'achat d'un crédit de communication et/ou à la souscription d'une offre qu'elle soit permanente ou promotionnelle ;

Durée de validité : la durée de consommation de l'offre (offre de base ou offre permanente, offre promotionnelle) ou de l'offre de gratuité, fixée par l'opérateur de téléphonie mobile ; c'est la période définie par l'opérateur de téléphonie mobile pour permettre à l'abonné, au client ou au consommateur des services de télécommunications mobiles, de bénéficier des avantages de l'offre (offre de base ou offre promotionnelle) ou de l'offre de gratuité ;

Offre de base ou offre permanente : toute offre de service, à durée indéterminée sur le marché, commercialisée par les opérateurs de téléphonie mobile au profit de leurs abonnés, clients ou consommateurs des services de télécommunications mobiles. L'offre de base ou l'offre permanente peut être retirée du marché, après notification préalable au Régulateur ;

Offre de gratuité : tout supplément gratuit de volumes de trafic et/ou de crédits de communication, attribué à l'abonné, au client ou au consommateur des services de télécommunications mobiles, de manière discrétionnaire par l'opérateur de téléphonie mobile et qui n'est pas consécutif à l'achat d'un crédit de communication et/ou à la souscription d'une offre qu'elle soit permanente ou promotionnelle (exemple : bonus de fidélisation, bonus de réactivation) ;

Offre de souscription (forfait/bundle/Package) : formule tarifaire qui donne droit à un ou plusieurs volumes de communications en contrepartie du paiement d'un montant (tarif forfaitaire) fixé et utilisable sur une durée et/ou une période ;

Offre personnalisée ou CVM (Customer Value Management) : toute offre de service destinée à un ou plusieurs abonnés, clients ou consommateurs des services de télécommunications mobiles, suivant des conditions spécifiques fixées par l'opérateur de téléphonie mobile, en général liées au profil de l'abonné (cycle de vie, niveau de consommation, valeur) ;

L'offre personnalisée ou CVM peut être une offre promotionnelle ou une offre de gratuité.

Offre promotionnelle : promotion sur une offre de base qui peut porter notamment sur le prix de l'offre de base ou consister à l'octroi d'avantage en nature (crédit ou volume de communication) en sus de l'offre de base. L'offre promotionnelle est différente de l'offre de gratuité ;

Offre flash : offre promotionnelle dont la principale caractéristique est la spontanéité et la durée très limitée de l'offre ;

Offre périodique : offre promotionnelle qui se répète selon une certaine périodicité (jour, semaine, mois, ...) ;

Offre spéciale : offre promotionnelle planifiée à l'avance et alignée en général sur le calendrier des grands événements nationaux ;

Particulier : personne physique (abonné, client ou consommateur des services de télécommunications mobiles) qui utilise ou demande un service de télécommunications/TIC à des fins autres que professionnelles ;

Promotion commerciale ou promotion : toute pratique ou action qui vise à attirer davantage l'attention de l'abonné, du client ou du consommateur des services de télécommunications mobiles en vue de l'inciter à acheter un produit ou un service ;

Régulateur : Autorité de régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ou ARTCI ou Autorité de Régulation ;

Services : Voix, SMS ou Internet (data ou données) ;

Article 4 : Principes de non-discrimination et de transparence

Toute offre de service mobile doit être élaborée, communiquée et mise en œuvre dans le respect des principes de non-discrimination et de transparence.

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de mettre à la disposition du public l'algorithme d'interférence entre les offres par affichage et distribution dans leurs locaux commerciaux ainsi que sur leurs sites internet ou par les canaux appropriés.

Les opérateurs de téléphonie mobile doivent systématiquement publier sur leurs sites internet, les conditions tarifaires et les conditions générales des offres promotionnelles réalisées durant la période de validité de l'offre.

Les contrats conclus entre l'opérateur et ses abonnés doivent préciser les conditions de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que le recours des utilisateurs en cas de préjudices subis. Les contrats doivent être entièrement rédigés en langue française, en caractère de même taille, être facilement lisibles et compréhensibles.

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de maintenir sur une période de douze (12) mois, un historique de l'ensemble de leurs offres, accessible au Régulateur.

L'Autorité de régulation peut demander à l'opérateur de téléphonie mobile de surseoir à la commercialisation d'une offre, si elle est jugée non conforme à la réglementation.

Article 5 : Respect des principes généraux en matière de commerce

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus d'assurer à l'endroit de leurs clients, une information claire, accessible, exhaustive, sincère et non équivoque sur les tarifs et les conditions d'accès et d'utilisation de l'ensemble de leurs offres de service. Cette information concerne également la durée de validité des offres conformément à la réglementation en vigueur.

Les opérateurs de téléphonie mobile doivent, s'interdire toute publicité de nature à induire en erreur les consommateurs des services de télécommunications mobiles notamment par l'indication de tarif ou d'avantages qui ne seraient pas effectivement accordés aux bénéficiaires, ou d'avantages disproportionnés eu égard aux conditions de leur utilisation relativement à l'offre souscrite.

Les opérateurs de téléphonie mobile doivent, en outre, dans le cadre de la commercialisation de leurs offres de service, s'interdire toutes pratiques tendant à faire obstacle à la fixation des prix par le libre jeu du marché en favorisant artificiellement leur hausse ou leur baisse par des pratiques de dumping ou de subventions croisées.

Article 6 : Facturation et souscription aux offres de services

Les opérateurs de téléphonie mobile ne doivent pas facturer un abonné pour un service qu'il n'a pas consommé ou qu'il n'a pas sollicité. La demande de souscription à une offre de service ne peut être initiée que par l'abonné.

Les opérateurs de téléphonie mobile doivent s'abstenir d'appliquer une facturation différenciée pour l'usage de l'offre de base ou offre permanente et pour la consommation des avantages attribués à l'utilisateur, à la suite de promotions.

Article 7 : Traitement des avantages

L'opérateur de téléphonie mobile est tenu de conserver les avantages acquis par l'abonné, le client ou le consommateur des services de télécommunications mobiles.

Ces avantages acquis sont conservés selon les modalités définies librement par l'opérateur, qu'il communique au préalable, de manière explicite, à l'abonné dans des conditions transparentes et non équivoques.

Article 8 : Information de l'abonné

L'opérateur est tenu d'informer l'abonné par l'envoi de SMS, de l'arrivée du terme de la durée de validité de la souscription au service.

L'opérateur de téléphonie mobile est tenu de communiquer à l'abonné, en temps réel et de façon automatique, après chaque communication, le coût de la communication effectuée, le crédit restant et l'unité de facturation consommée et restante.

Cette notification du coût de l'appel, du crédit restant et du volume restant est faite gratuitement, sans une quelconque action de l'abonné.

Article 9 : Communication des offres et transmission des informations

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de communiquer l'ensemble de leurs offres de service à l'ARTCI, suivant les délais et les formats définis dans les annexes 1 et 2 de la présente décision.

Les opérateurs de téléphonie mobile sont tenus de transmettre les informations relatives aux réalisations des offres promotionnelles dans les quinze (15) jours suivants la fin de la période promotionnelle, conformément aux formats définis dans les annexes 3 et 4 de la présente décision, en vue de permettre à l'ARTCI de procéder aux mises à jour de l'observatoire des marchés.

Article 10 : Sanctions

Le non-respect des dispositions de la présente décision, expose le(s) contrevenant(s) à des sanctions, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 11 : Notification et prise d'effet

La présente décision est notifiée aux opérateurs de téléphonie mobile. Elle prend effet à compter du 16 septembre 2024.

Article 12 : Révision

L'ARTCI se réserve le droit de procéder à la révision de la présente décision, en cas de modification de l'environnement technique, économique et réglementaire ou de dysfonctionnements concurrentiels constatés sur le marché de la téléphonie mobile.

L'Autorité de régulation peut, notamment, le cas échéant, adopter d'autres mesures en vue de préciser les modalités applicables aux pratiques qui ont pour objet ou qui peuvent avoir pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence.

Article 13 : Publication

La présente décision est publiée au *Journal Officiel* de la République de Côte d'Ivoire et sur le site Internet de l'ARTCI aux diligences du Directeur Général de l'ARTCI.

Fait à Abidjan, le 05 Août 2024
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président


Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL



ANNEXES A LA DECISION N°2024-1098
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION DES
TELECOMMUNICATIONS/TIC DE CÔTE D'IVOIRE

EN DATE DU 05 AOÛT

FIXANT LES CONDITIONS ET MODALITES APPLICABLES
AUX OFFRES DE SERVICES DES OPERATEURS SUR LE
MARCHE DE DETAIL DE LA TELEPHONIE MOBILE

msr

Annexe 1 :

Catégorisation et délai de communication des offres de services

CATEGORIE DES OFFRES	DELAI DE COMMUNICATION A L'ARTCI AVANT MISE EN OEUVRE	CANAL DE COMMUNICATION
1. OFFRE DE BASE / PERMANENTE	1 mois	Par courrier officiel sous pli adressé au Directeur Général de l'ARTCI
2. OFFRE PROMOTIONNELLE		
a. <u>Offre flash</u> : Offre promotionnelle dont la principale caractéristique est la spontanéité et la durée très limitée de l'offre	24 heures	
b. <u>Offre périodique</u> : Offre promotionnelle qui se répète selon une certaine périodicité (jour, semaine, mois, ...)	72 heures	Par mail, à l'adresse électronique : offrespromoartci@artci.ci
c. <u>Offre spéciale</u> : Offre promotionnelle planifiée à l'avance et alignée en général sur le calendrier des grands événements nationaux	7 jours	
d. <u>Offre personnalisée ou offre CVM</u>	7 jours	

mx.

Annexe 2 :

Format de présentation des offres de détail des opérateurs

2.1. Format pour une nouvelle offre de base

1- Notice publicitaire :

- Nom de l'offre (précisez s'il s'agit d'un nom d'emprunt)
- Date prévisionnelle de lancement
- Description du concept
 - Objectifs de l'offre
 - Parcours client avec précision de la méthode d'activation (IVR¹, code USSD², Application mobile, Internet etc.)
 - Souscription
 - Architecture technique des services impliqués (description des équipements le cas échéant)
 - Moyen de communication de l'offre
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires

2- Données relatives à la nouvelle offre :

- Le nombre prévisionnel des nouvelles activations / souscriptions par mois

3- Données économiques et tarifaires :

- Prix facial³
- ARPM⁴

4- Modalités de conservation des avantages :

5- Contrat spécifique avec les abonnés, le cas échéant :

¹ Interactive Voice Response

² Unstructured Supplementary Service Data

³ Prix TTC hors promotion affiché par l'opérateur ou le fournisseur de services de télécommunications

⁴ ARPM : Average Revenu per Minute (Revenu Moyen par minute)

2.2. Format pour une nouvelle offre promotionnelle

1- Notice publicitaire :

- Nom de l'offre de base de rattachement
- Nom de l'offre (précisez s'il s'agit d'un nom d'emprunt)
- Période de commercialisation (promotion) :
 - Souscription
 - Validité des avantages liés à la souscription
- Description du concept de l'offre
 - Objectifs de l'offre
 - Parcours client avec précision de la méthode d'activation (IVR, code USSD, Application mobile, Internet etc.)
 - Souscription
 - Architecture technique des services impliqués (description des équipements le cas échéant)
 - Moyen de communication de l'offre
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires
- Algorithme d'interférence entre les offres

2- Données relatives à la promotion :

- Le nombre prévisionnel des nouvelles souscriptions par mois

3- Données économiques et tarifaires :

- Prix facial
- ARPM

4- Modalités de conservation des avantages :

5- Contrat spécifique avec les abonnés, le cas échéant :

2.3. Format pour une nouvelle offre de base mise à jour ou modifiée

1- Notice publicitaire :

- Nom de l'offre (précisez s'il s'agit d'un nom d'emprunt)
- Date prévisionnelle de lancement
- Rappel de l'ancien concept
- Description de la mise à jour
 - Objectifs de l'offre
 - Parcours client avec précision de la méthode d'activation (IVR⁵, code USSD⁶, Application mobile, Internet etc.)
 - Souscription
 - Architecture technique des services impliqués (description des équipements le cas échéant)
 - Moyen de communication de l'offre
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires

2- Données relatives à la nouvelle offre :

Offre précédente :

- Nombre d'abonnés ayant souscrits par mois
- Consommation moyenne par abonné (Voix, SMS et Data) par mois
 - En volume (minutes/octets/nombre)
 - En valeur (FCFA TTC)

- Les prévisions relatives à l'offre mise à jour :
 - Pourcentage d'augmentation des souscriptions

3- Données économiques et tarifaires :

- Prix facial
- ARPM

4- Modalités de conservation des avantages :

5- Contrat spécifique avec les abonnés, le cas échéant :

⁵ Interactive Voice Response

⁶ Unstructured Supplementary Service Data

2.4. Format pour la reconduction d'une offre promotionnelle

1- Notice publicitaire :

- Nom de l'offre de base de rattachement
- Nom de l'offre (précisez s'il s'agit d'un nom d'emprunt)
- Période de commercialisation (promotion) :
 - Souscription
 - Validité des avantages liés à la souscription
- Description du concept
 - Objectifs de l'offre
 - Parcours client avec précision de la méthode d'activation (IVR, code USSD, Application mobile, Internet etc.)
 - Souscription
 - Architecture technique des services impliqués (description des équipements le cas échéant)
 - Moyen de communication de l'offre
- Clientèle ciblée
- Conditions tarifaires
- Algorithme d'interférence entre les offres

2- Données relatives à la promotion :

- Les réalisations relatives à l'offre précédente :
 - Nombre d'abonnés ayant souscrits par mois
- Les prévisions relatives à la mise à jour :
 - Pourcentage d'augmentation des souscriptions

3- Données économiques et tarifaires :

- Prix facial
- ARPM
-

4- Modalités de conservation des avantages :

5- Contrat spécifique avec les abonnés, le cas échéant :

Annexe 4 :

Format de communication des statistiques relatives au suivi des transferts entre opérateurs
de télécommunications/Fournisseurs de services financiers

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
REVENUS												
Revente en gros Voix												
	(FCFA)											
Revente en gros SMS												
	(FCFA)											
Revente en gros Data												
	(FCFA)											
Revente Session USSD												
	(FCFA)											
TRAFICS/VOLUME												
Quantité vendue Voix												
	(Minute)											
Quantité vendue SMS												
	(Nombre)											
Quantité vendue Data												
	(Mo)											
Quantité vendue Session USSD												
	(Nombre)											
Quantité utilisée Voix												
	(Minute)											
Quantité utilisée SMS												
	(Nombre)											
Quantité utilisée Data												
	(Mo)											
Quantité utilisée Session USSD												
	(Nombre)											

MK