

CONSULTATION PUBLIQUE DU 10 octobre AU 14 novembre 2014

**LA REGLEMENTATION DES CONTRATS ENTRE LES OPERATEURS/
FOURNISSEURS DE SERVICES ET LES UTILISATEURS DES SERVICES DE
TELECOMMUNICATIONS**

Les modalités pratiques de la consultation publique

La présente consultation publique est ouverte du 10 octobre au 14 novembre 2014.

L'avis des acteurs du secteur des télécommunications, utilisateurs finals ou toute personne intéressée, est sollicité sur la réglementation des contrats entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs de services de télécommunications. Ce document est téléchargeable sur le site de l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI) (www.artci.ci).

Les réponses doivent être transmises à l'ARTCI de préférence par e-mail à l'adresse électronique suivante : sanogo.bassoumarifou@artci.ci en précisant en objet du mail : Réponse à la consultation publique sur la conclusion de contrats entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs de services de télécommunications.

A défaut, elles peuvent être transmises par courrier à l'adresse suivante

Réponse à la consultation publique sur la conclusion de contrats entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs de services de télécommunications.

à l'attention de **Monsieur Bilé DIEMELEOU, Directeur Général**

Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire (ARTCI)

18 BP 2203 ABIDJAN 18

Il est à noter que l'ARTCI, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécialement identifiée les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

CHAPITRE I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION

I- CONTEXTE

II- JUSTIFICATION

CHAPITRE II-THEMES ET QUESTIONS

I- THEMES

II- QUESTIONS

INTRODUCTION

L'objectif général de cette consultation publique est de mettre en œuvre les dispositions de l'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication concernant les contrats conclus entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs.

Les objectifs spécifiques recherchés sont déclinés comme suit :

- informer l'ensemble des acteurs du secteur des télécommunications/TIC et le public des dispositions générales de l'ordonnance régissant les contrats conclus entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs.
- protéger les consommateurs tout en préservant les intérêts des opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications.

CHAPITRE I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION

I- CONTEXTE

En vue de réglementer les rapports entre les opérateurs et/ou fournisseurs de services et les utilisateurs, L'Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication prévoit des dispositions spécifiques en matière de contrats. En effet, l'article 175 de l'ordonnance précitée dispose que « ***Les contrats conclus entre les opérateurs et fournisseurs de services et les utilisateurs doivent préciser les conditions de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que les recours des utilisateurs en cas de préjudice subis. Les contrats doivent être entièrement rédigés en langue française, en caractère de même taille et être facilement lisibles et compréhensibles.*** »

Cette disposition de l'Ordonnance donne aussi des précisions concernant le contenu du contrat.

II- JUSTIFICATION

Dans le souci de mettre en œuvre cette disposition de l'ordonnance, l'ARTCI a jugé utile et nécessaire de lancer une consultation publique afin de recueillir les avis et commentaires non seulement des exploitants du secteur des télécommunications /TIC, mais aussi ceux émanant des utilisateurs et du grand public en général.

Le but recherché est de prendre en compte les préoccupations de toutes les parties prenantes pour l'adoption de contrats claires et justes liant les opérateurs et

fournisseurs de services de télécommunications aux utilisateurs des services. Aussi, ces contrats faciliteront les règlements des différends éventuels.

En outre, eu égard aux plaintes récurrentes des consommateurs pris individuellement ou regroupés en associations, relatives aux conditions de fourniture de services, il ressort que la question des contrats est importante et devrait être soumise à la réflexion de toutes les parties prenantes conformément à l'article 82 de l'Ordonnance précitée qui stipule que « ***L'ARTCI doit mettre en place un processus de consultations des acteurs du secteur avant toute décision importante. Les textes de la consultation sont communiqués aux acteurs suffisamment à l'avance pour recevoir leurs contributions. Ils sont publiés sur le site internet de l'ARTCI. Le compte rendu des contributions des acteurs est rendu public.*** »

CHAPITRE II- THEMES ET QUESTIONS

I- THEMES

Ce questionnaire est subdivisé en trois thèmes suivants :

1. La forme du contrat
2. Le contenu du contrat
3. La validité du contrat

1. La forme du contrat

L'évolution des réseaux traditionnels de télécommunications vers les réseaux de nouvelles générations communément désignés sous l'acronyme NGN permet aux opérateurs et fournisseurs de services d'offrir une variété de services en plus des services ordinaires (téléphonie, sms, mms, transmission de données, Internet, etc). Ces services, fournis à partir d'un même réseau, nombreux, très dynamiques et faciles à implémenter prennent souvent la forme de services à valeur ajoutées, se différenciant par des spécificités propres y compris tarifaires. Il est donc essentiel de définir la forme la plus appropriée du contrat que devront proposer les opérateurs et fournisseurs de services aux utilisateurs.

2. Le contenu du contrat

L'article 175 de l'ordonnance précitée dispose que les contrats doivent préciser les éléments suivants :

- Les différents types de services proposés, en ce qui concerne la téléphonie nationale et internationale, qui sont considérés comme des services distincts ;

- Les conditions générales de l'offre, notamment les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ;
- La décomposition des tarifs des services fournis en précisant notamment les tarifs fixes et les tarifs variables ;
- Les conditions d'interruption du service en cas de facture impayée ;
- Les procédures de recours et d'indemnisation dont dispose l'utilisateur en cas de préjudice subi ;
- Les compensations prévues en cas de manquement aux exigences de qualité prévues aux cahiers des charges ;
- En fin de contrat, les cautions ou dépôts forfaitaires exigés par les opérateurs sont restitués, actualisés à leurs valeurs à la date du remboursement.

Le contenu des contrats devra être précisé ou complété afin de prendre en compte les intérêts des parties prenantes et particulièrement les droits des consommateurs.

3. La validité du contrat

De plus en plus d'offres de services de télécommunications, plus particulièrement celles émanant des opérateurs de réseau de mobiles, sont proposés aux utilisateurs. L'adhésion à ces services étant en principe libre, la possibilité devrait donc être donnée aux utilisateurs de formaliser leur adhésion avant toute fourniture de service par un opérateur ou un fournisseur de service. La forme que devra revêtir le contrat doit donc être clairement spécifiée, en prenant en compte le pouvoir qu'a l'ARTCI d'exiger la modification des clauses inévitables des contrats de services, conformément à l'article 175 de l'ordonnance.

II- Questions

1. La forme du contrat

Quelle forme de contrat proposeriez-vous ? Pourquoi ?

- a. contrat unique avec plusieurs objets
- b. contrat par service
- c. autre contrat (précisez svp)

Pour certaines offres, doit-on exiger des contrats autres que ceux d'adhésion ? lesquelles et pourquoi ?

2. Le contenu du contrat

Les éléments devant figurer dans le contrat, mentionnés à l'article 175 de l'Ordonnance précité sont-ils suffisants ?

- a. Oui
- b. Non

- c. Si non pourquoi ? avez-vous des recommandations ? lesquelles ?

Pour les différents éléments au contrat, avez-vous des propositions, lesquelles ?

Quelles dispositions peut-on prendre pour donner une valeur contractuelle aux offres des opérateurs et fournisseurs de services proposées à travers des spots publicitaires.

3. La validité du contrat

Selon vous, à quelles conditions le contrat est-il valide ?

- a. Signature écrite de l'utilisateur
- b. Engagement unilatéral de l'opérateur ou du fournisseur de services
- c. Dès l'usage du service
- d. Accord téléphonique (appel vocal ou SMS)
- e. Autre condition (précisez-svp)

4. Avez-vous d'autres commentaires ?

- a. Oui
- b. Non
- a. Si oui, lesquels ?