

DECISION N°2023-0954

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

EN DATE DU 13 SEPTEMBRE 2023

**PORTANT AUTORISATION D'UTILISATION DE
FREQUENCES RADIOELECTRIQUES
POUR
L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN
RESEAU DE FAISCEAUX HERTZIENS
PAR LA SOCIETE COTE D'IVOIRE DATA**

LE CONSEIL DE REGULATION,

- 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° 2015-80 du 04 février 2015 définissant les catégories d'activités de Télécommunications/TIC et fixant les modalités d'accès aux ressources rares ;
- Vu le Décret n° 2018-35 du 17 janvier 2018 fixant le montant, les conditions et les modalités de paiement de la contrepartie financière à la licence individuelle de la catégorie C1C ;
- Vu le Décret n° 2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC 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° 2021-245 du 26 mai 2021 fixant le montant des frais de redevances d'utilisation des fréquences radioélectriques ;
- Vu le Décret n° 2022-265 du 13 avril 2022 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/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 de Côte d'Ivoire, en abrégé ARTCI ;
- Vu l'Arrêté n° 643/MENUP/CAB du 28 septembre 2016 fixant les modalités d'assignation des bandes de fréquences radioélectriques ;
- 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 l'Arrêté n° 366/MENUP/CAB du 28 mai 2019 portant attribution d'une licence individuelle de catégorie C1 C à la société COTE D'IVOIRE DATA ;

- Vu le Cahier des Charges annexé à la licence individuelle de catégorie C1 C pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communication électronique pour la fourniture d'accès à l'internet ;
- Vu le Dossier n° AM23-00812 du 17 juillet 2023 fourni par la société COTE D'IVOIRE DATA ;

Par les motifs suivants :

Considérant que par courrier en date du 17 juillet 2023, la société COTE D'IVOIRE DATA, société anonyme (SA) avec Administrateur Général, au capital de dix millions (10.000.000) Francs CFA, dont le siège social est sis à Abidjan Plateau immeuble SIB, 06 BP 1191 Abidjan 06, +225 25 20 00 14 01 / +225 07 57 00 02 02, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d'Abidjan sous le numéro CI-ABJ-2015-B-17745, a introduit auprès de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), une demande d'utilisation de plusieurs canaux de fréquences radioélectriques dans les bandes 5,8 GHz, 6 GHz, 11 GHz, 13 GHz et 23 GHz pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de faisceaux hertziens dans le cadre de l'interconnexion de ses sites radioélectriques ;

Considérant que suivant les dispositions de l'article 3 du décret n° 2015-80 du 04 février 2015 définissant les catégories d'activités de Télécommunications/TIC et fixant les modalités d'accès aux ressources rares, l'établissement et l'exploitation de réseaux indépendants empruntant le domaine public appartient à la catégorie C3 ;

Que suivant la lecture combinée des dispositions de l'article 13 de ce décret ainsi que de l'article 3 de l'arrêté n° 643/MENUP/CAB du 28 septembre 2016 fixant les modalités d'assignation des bandes de fréquences radioélectriques, l'assignation des bandes de fréquences radioélectriques pour les activités de Télécommunications/TIC relevant des catégories 3 et 4 se fait à la demande en fonction de la disponibilité des ressources ;

Considérant qu'une licence individuelle de la catégorie 1C a été délivrée par le Ministre en charge des Télécommunications/TIC à la société COTE D'IVOIRE DATA conformément à l'article 1 de l'arrêté n° 366/MENUP/CAB du 28 mai 2019 susvisé ;

Considérant que, selon les termes de l'article 3 de l'arrêté n° 366/MENUP/CAB du 28 mai 2019 susvisé, la société COTE D'IVOIRE DATA bénéficie des ressources de fréquences radioélectriques attachées à sa licence individuelle et peut solliciter des ressources de fréquences complémentaires selon ses besoins, conformément à la réglementation en vigueur ;

Considérant que l'ARTCI, affectataire du spectre de fréquences dont l'usage est destiné aux acteurs du secteur des Télécommunications/TIC en vertu de l'article 53 de

l'ordonnance 2012-293 susvisée, confirme la disponibilité des canaux de fréquences sollicités ;

Considérant que suivant le même article, l'utilisation d'une bande de fréquences radioélectriques par une personne physique ou morale est subordonnée à l'assignation préalable de cette bande de fréquences par l'ARTCI ;

Considérant que suivant les dispositions de l'article 55 de l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 supra citée, l'utilisation d'une fréquence radioélectrique donne lieu au paiement d'une redevance d'utilisation de fréquences ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

La société COTE D'IVOIRE DATA est autorisée à utiliser des canaux dans les bandes de fréquences 5,8 GHz, 6 GHz, 11 GHz, 13 GHz et 23 GHz pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de faisceaux hertziens pour l'interconnexion de ses sites radioélectriques, dans les conditions définies par l'arrêté n° 366/MENUP/CAB du 28 mai 2019 et le cahier des charges annexé à sa licence individuelle de catégorie 1C.

Article 2 :

La présente autorisation d'utilisation des fréquences radioélectriques est attribuée pour la période de validité de la licence de catégorie 1C définie par l'arrêté n° 366/MENUP/CAB du 28 mai 2019 susvisée.

Article 3 :

La société COTE D'IVOIRE DATA s'acquittera des redevances d'utilisation des fréquences conformément aux dispositions en vigueur.

Article 4 :

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé, en application de la présente décision, d'assigner à la société COTE D'IVOIRE DATA, les fréquences radioélectriques objet de la présente autorisation.

Article 5 :

La présente décision prend effet à compter de la date de sa notification à la société COTE D'IVOIRE DATA.

Article 6 :

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal Officiel* de la République de Côte d'Ivoire et sur le site Internet de l'ARTCI.

Fait à Abidjan, le 13 Septembre 2023
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président

m. au
Dr Coty Souleïmane DAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL



République de Côte d'Ivoire

Union - Discipline - Travail

Ministère de l'Economie Numérique et de la Poste

Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire

CAHIER DES CHARGES DE LA LICENCE INDIVIDUELLE DE CATEGORIE C1C RELATIF A L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION D'UN RESEAU DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES POUR LA FOURNITURE D'ACCES A INTERNET

TITULAIRE DE LA LICENCE : CÔTE D'IVOIRE DATA

N° CI-ABJ-2015-B-17745

Abidjan-Plateau, Immeuble SIB

06 BP 1191 Abidjan 06

TEL: (+225) 20 00 14 01 / (+225) 57 00 02 02

Table des matières

PREAMBULE	6
TITRE I : DEFINITIONS ET OBJET	7
Article 1. DEFINITIONS	7
Article 2. OBJET DE LA LICENCE	10
2.1. Autorisation	10
2.2. Forme juridique, caractère intuitu personae et actionnariat	10
2.3. Conditions de transfert de la Licence	11
2.4. Mode d'attribution de la licence	11
TITRE II : DISPOSITIONS GENERALES	12
Article 3. DISPOSITIONS FINANCIERES	12
3.1. Taxes et redevances	12
3.2. Recouvrement	12
Article 4. EXERCICE DES ACTIVITÉS	12
4.1. Conditions d'accès aux services	12
4.2. Conditions d'une Concurrence loyale	13
Article 5. CONVENTIONS, TRAITÉS ET ACCORDS INTERNATIONAUX	13
Article 6. OBLIGATION AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL ET DE LA CONTRIBUTION A LA RECHERCHE, A LA FORMATION ET A LA NORMALISATION	13
6.1. Service universel	13
6.2. Contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation	14
Article 7. EXPLOITATION COMMERCIALE	14
7.1. Conditions et modalités d'exploitation commerciale	14
7.1.1. Conditions contractuelles de commercialisation des services	14
7.1.2. Conditions d'ouverture et de fourniture de service	15
7.1.3. Commercialisation des services	16
7.1.4. Traitement non discriminatoire	16
7.1.5. Relations avec les installateurs	16
7.2. Service à la clientèle	16
Article 8. OBLIGATIONS DE PERMANENCE, DE QUALITE ET DE DISPONIBILITE/ACCESSIBILITE DU SERVICE	16
8.1. Permanence et disponibilité	16
8.2. Normes et indicateurs	17
Article 9. CONDITIONS DU DEPLOIEMENT DES RESEAUX ET DE PARTAGE DES INFRASTRUCTURES.. ..	17

9.1.	Conditions du déploiement du réseau	17
9.2.	Point d'échange internet.....	18
9.3.	Partage d'infrastructures	18
Article 10.	FRÉQUENCES.....	18
10.1.	Fréquences utilisables	18
10.2.	Interférences	19
10.3.	Neutralité technologique à l'égard du spectre de fréquences.....	19
Article 11.	PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES.....	20
11.1.	Sécurité des données	20
11.2.	Obligations en cas de sous-traitance.....	20
11.3.	Correspondant à la protection des données	20
11.4.	Rapport annuel.....	20
11.5.	Conservation des données	21
11.6.	Exploitation des données	21
Article 12.	INFORMATIONS	21
12.1.	Communications d'informations.....	21
12.1.1.	Données mensuelles	21
12.1.2.	Données annuelles.....	22
12.1.3.	Données à la demande de l'ARTCI	22
12.2.	Vérification des données de facturation et de taxation	23
12.3.	Vérification des revenus des opérateurs et fournisseurs de services	23
Article 13.	PROTECTION DES CONSOMMATEURS	23
13.1.	Identification des abonnés	23
13.2.	Interception de communications électroniques.....	24
13.3.	Protection des terminaux.....	25
13.4.	Informations préalables	25
13.4.1.	Publication des tarifs.....	25
13.4.2.	Liberté des prix.....	25
13.5.	Facturation.....	25
13.6.	Interdiction de ventes liées	25
Article 14.	OBLIGATIONS DE LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITE.....	26
14.1.	Moyens de lutte contre la cybercriminalité.....	26
14.2.	Conservation des données relatives aux abonnés.....	26
14.3.	Coopération avec les services compétents	26

14.4.	Exécution des décisions.....	27
Article 15.	OBLIGATIONS DE SECURITE DES RESEAUX.....	27
15.1.	Sécurité et confidentialité des communications.....	27
15.1.1.	Confidentialité des communications.....	27
15.1.2.	Neutralité.....	27
15.1.3.	Sécurité des réseaux.....	27
15.2.	Normes et spécifications.....	28
15.2.1.	Homologation des équipements.....	28
15.2.2.	Equipements radioélectriques.....	28
15.2.3.	Protection de l'environnement et de la santé.....	29
15.3.	Sécurité physique et technologique.....	29
15.4.	Plan de sécurisation.....	29
15.5.	Plan de continuité.....	30
15.6.	Obligation en matière de délocalisation d'activités hors des frontières de la République de Côte d'Ivoire.....	30
Article 16.	OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CRYPTOLOGIE.....	30
Article 17.	PRESCRIPTIONS EXIGEES PAR LA DEFENSE ET LA SECURITE PUBLIQUE, LA SECURITE AERIENNE ET MARITIME ET PAR LE POUVOIR JUDICIAIRE.....	31
17.1.	Défense nationale et sécurité publique.....	31
17.2.	Exigences particulières.....	31
Article 18.	DISPOSITIONS DIVERSES.....	32
18.1.	Sanctions.....	32
18.2.	Force majeure.....	32
18.3.	Responsabilité.....	32
18.4.	Assurances.....	32
18.5.	Réunions périodiques.....	33
18.6.	Montants.....	33
18.7.	Règlement des différends.....	33
18.7.1.	Litiges.....	33
18.7.2.	Règlement des litiges.....	33
18.7.3.	Voies de recours.....	33
TITRE III :	OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES.....	33
Article 19.	DUREE ET RENOUVELLEMENT DE LA LICENCE.....	33
19.1.	Durée de la licence.....	33
19.2.	Renouvellement de la licence.....	34

G-J

Article 20.	MONTANT ET CONDITION DE PAIEMENT DE LA CONTREPARTIE FINANCIÈRE	34
Article 21.	SUSPENSION, RESTRICTION ET RETRAIT DE LA LICENCE	34
Article 22.	OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES AUX OPÉRATEURS PUISSANTS	35
22.1.	Détermination de la puissance	35
22.2.	Services spécifiques.....	35
22.3.	Comptabilité Analytique	35
Article 23.	MODALITÉS DE MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES.....	35
Article 24.	CONTROLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS DU CAHIER DES CHARGES.....	36
Article 25.	PUBLICATION	36
Article 26.	ENTREE EN VIGUEUR DU CAHIER DES CHARGES	36
ANNEXE 1 :	QUALITE DE SERVICE DATA	39
1.1.	Définitions.....	39
1.2.	Qualité de service	40
1.2.1	Qualité de fonctionnement du réseau	40
1.2.2.	Qualité de service du centre d'appel et de facturation	41
ANNEXE 2 :	PENALITES APPLICABLES	42
2.1.	Descriptif du mode d'application des pénalités en fonction des obligations	42
2.2.	Qualité de service	42
2.3.	Facturation et accessibilité aux centres d'appel	42
2.4.	Production d'une comptabilité analytique	43
2.5.	Non communication d'informations dans les délais requis	43
2.6.	Défauts d'identification des abonnés	43
2.7.	Autres manquements.....	43
ANNEXE 3 :	MODALITES DE CONTRÔLE.....	44
3.1.	Contrôle du réseau de l'Opérateur	44
3.2.	Méthodologie d'évaluation de la qualité de service	44
3.2.1.	Audit de la qualité de service et de la couverture.....	44
3.2.2.	Contrôle continu.....	44
3.2.3.	Contrôles inopinés sur le réseau.....	44
3.2.4.	Contrôles inopinés dans les agences	44

PREAMBULE

Les insuffisances de la loi du 07 juillet 1995, portant code des télécommunications, face aux évolutions technologiques et à l'existence dans l'espace CEDEAO/UEMOA d'un cadre juridique harmonisé des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), ont conduit l'Etat de Côte d'Ivoire à réviser sa législation en la matière afin d'intégrer les nouvelles dispositions communautaires, tout autant que les meilleures pratiques.

Cette réforme du secteur a abouti à l'adoption et à la publication de l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux TIC. L'article 181 de ladite Ordonnance dispose que : « les concessions, licences et autorisations d'établissement de réseaux et de fourniture de services de Télécommunications/TIC délivrées avant la publication de la présente Ordonnance au Journal officiel de la République de Côte d'Ivoire, conservent leur validité jusqu'à leur date d'expiration. Toutefois, les opérateurs bénéficiaires de ces conventions de concessions, licences et autorisations sont soumis aux dispositions de la présente Ordonnance. L'ARTCI met en conformité les cahiers des charges des conventions de concession, des licences et autorisations avec les dispositions de la présente Ordonnance ».

Le présent cahier des charges, annexé à la licence individuelle, définit les obligations générales et spécifiques auxquelles **CÔTE D'IVOIRE DATA** est soumise, et prend en compte les principaux enjeux suivants : la neutralité technologique, le principe de transparence et de non-discrimination, l'utilisation optimale des ressources rares, l'interconnexion et le partage des infrastructures, la protection des données à caractère personnel et du consommateur, les obligations de service universel et de couverture du territoire, etc.

Le préambule ci-dessus et les annexes ci-après ont la même valeur juridique et portée que le présent cahier des charges dont ils font partie intégrante.

TITRE I : DEFINITIONS ET OBJET

Article 1. DEFINITIONS

Outre les définitions données dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur, les termes et expressions ci-après s'entendent ainsi qu'il suit :

Abonné : toute personne physique ou morale ayant souscrit à une offre de service avec un opérateur ou un fournisseur de services de Télécommunications/TIC.

Actionnaire de référence : la personne physique ou morale, actionnaire majoritaire au capital de l'opérateur titulaire de la licence individuelle.

Activité de Télécommunications/TIC : l'activité exercée dans le domaine des Télécommunications/TIC par une personne morale titulaire soit d'une licence individuelle, soit d'une autorisation générale ou d'un récépissé de déclaration, consistant notamment en l'établissement et/ou l'exploitation de réseaux de Télécommunications/TIC, en la fourniture de services de Télécommunications/TIC, ou en la mise à disposition des opérateurs ou des fournisseurs de services de Télécommunications/TIC d'équipements passifs ou d'infrastructures de Télécommunications/TIC.

Administration : désigne individuellement ou ensemble les autorités de l'Etat, notamment celles visées aux articles 51, 69, 70, 71, 72 et 157 de l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication.

Annexe (s) : désigne une ou plusieurs annexes au présent Cahier des charges.

ARTCI (Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire), Autorité de régulation : l'Autorité en charge de la régulation des Télécommunications/TIC, et de l'ensemble des processus de communications électroniques en Côte d'Ivoire.

Autorité de protection : l'Autorité Administrative indépendante chargée de veiller à ce que les traitements de données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions de la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Cahier des charges : désigne le présent document, y compris ses annexes, auquel le titulaire de la licence est tenu de se conformer pendant toute la durée de celle-ci.

Carte SIM active : Carte SIM pouvant accéder au réseau et aux services de l'opérateur.

Carte SIM pré activée : Toute carte SIM active sans avoir fait l'objet d'identification préalable conformément au décret sur l'identification.

Capacité de transmission : désigne et signifie le débit offert par une liaison ou ligne louée.

Chiffre d'affaires (CA) : revenu hors taxes d'un exercice ou du dernier exercice de CÔTE D'IVOIRE DATA. Le chiffre d'affaires utilisé pour le calcul des redevances, contributions, taxes

et pénalités comprend les prestations facturées par l'opérateur plus la balance nette d'interconnexion.

Clients : les Abonnés aux services fournis par la société CÔTE D'IVOIRE DATA.

Communication : les appels voix et/ou la transmission de données.

Communication électronique : émission, transmission ou réception de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique.

Communication d'Urgence : communication dont le motif est de sauvegarder des vies humaines, requérir l'intervention de toute organisation de secours d'urgence publique ou privée chargée de la sauvegarde des vies humaines, de la sécurité et la défense nationale, de la lutte contre l'incendie, de l'urgence sociale, de la protection civile et de l'assistance d'urgence au public.

Constitution et Convention de l'UIT : les textes fondamentaux de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).

Contrepartie financière : le montant payé par un titulaire de licence individuelle ou d'autorisation générale, conformément aux textes en vigueur, notamment les articles 30 et 32 de l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication ;

Date de délivrance de la licence : date à laquelle l'Attestation de licence est attribuée à CÔTE D'IVOIRE DATA.

Équipement terminal: tout équipement pouvant être connecté à un point de terminaison d'un réseau de télécommunications en vue d'offrir ou d'accéder à des services de Télécommunications/TIC.

Exploitant, Titulaire de la Licence, Opérateur : désigne et signifie la société CÔTE D'IVOIRE DATA.

Exigences essentielles : les mesures nécessaires pour garantir, dans l'intérêt général : la santé et la sécurité des personnes, la compatibilité électromagnétique entre les équipements et installations de Télécommunications/TIC et, le cas échéant, une bonne utilisation du spectre des fréquences radioélectriques afin d'éviter des interférences dommageables pour les tiers. Les exigences essentielles comprennent également, dans les cas justifiés, la protection des réseaux et notamment des échanges d'informations de commande et de gestion qui y sont associés, l'interopérabilité des services et celle des équipements terminaux, la protection des données, la protection de l'environnement et la prise en compte des contraintes d'urbanisme et d'aménagement du territoire, la compatibilité des équipements terminaux et des équipements radioélectriques avec des dispositifs empêchant la fraude, assurant l'accès aux services d'urgence et facilitant leur utilisation par les personnes handicapées.

L'Ordonnance : l'Ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication.

Liaisons Louées : systèmes de Télécommunications/Tic qui offrent, au profit d'un utilisateur, une capacité de transmission entre les points de terminaison déterminés d'un réseau public, à l'exclusion de la commutation contrôlée par cet utilisateur. Les liaisons louées peuvent assurer l'interconnexion avec un réseau public de Télécommunications/TIC.

Liaison point à point : liaison entre deux équipements en connexion directe.

Liaison point à multipoint : liaison entre un équipement et plusieurs autres. Communication entre un point et plusieurs autres points (ou directions).

Licence, Licence individuelle : l'autorisation accordée à la société CÔTE D'IVOIRE DATA, aux fins d'établir et d'exploiter un réseau de Télécommunications/TIC et de fournir des services de Télécommunications/TIC.

Obligations : devoir légal et/ ou contraintes imposées par le présent Cahier des Charges.

Plan National de Télécommunications d'Urgence : Il consiste à mettre en place :

- un mécanisme d'utilisation efficace et optimale des moyens de télécommunications en cas de catastrophe ou de toute autre situation d'urgence ;
- un mode opératoire en ce qui concerne l'aspect télécommunications pour la prévention, la gestion et l'atténuation des effets des catastrophes et d'identifier les moyens techniques nécessaires.

Réseaux ouverts au public : réseaux de télécommunications/TIC ouverts au public y compris les réseaux radioélectriques.

Réseau de Télécommunication/TIC : ensemble d'équipements, d'infrastructures et de systèmes électromagnétiques ou optiques reliés entre eux pour assurer des services de Télécommunications/TIC. Il permet la transmission entre les points de terminaison du réseau, de la parole, mais aussi d'autres formes de communication telle que la télécopie et la transmission de données.

Réseaux de communications électroniques : installation ou tout ensemble d'installations de transport ou de diffusion ainsi que, le cas échéant, les autres moyens assurant l'acheminement de communications électroniques, notamment ceux de commutation et de routage. Sont considérés comme des réseaux de communications électroniques : les réseaux satellitaires, les réseaux terrestres, les systèmes utilisant le réseau électrique pour autant qu'ils servent à l'acheminement de communications électroniques et les réseaux assurant la diffusion ou pour la distribution de services de communication audiovisuelle.

Ressources rares ou ressources limitées : les ressources de numérotation, les fréquences radioélectriques, les positions orbitales, les adresses IP.

Services, Catalogue de Services : ensemble des prestations de services que doit ou peut fournir CÔTE D'IVOIRE DATA pour faire face aux obligations contenues dans son cahier des charges.

Service de Télécommunications/TIC : service fourni notamment contre rémunération qui consiste entièrement ou principalement en la transmission ou l'acheminement de signaux, ou une combinaison de ces fonctions sur des réseaux de Télécommunications/TIC, y compris les services de transmission sur les réseaux utilisés pour la radiodiffusion, mais qui exclut les services consistant à fournir des contenus à l'aide de réseaux et de services de Télécommunications/TIC ou à exercer une responsabilité éditoriale sur ces contenus.

Taux de disponibilité : mesure de performance qu'on obtient en divisant la durée durant laquelle un équipement ou un système est opérationnel par la durée totale durant laquelle on aurait souhaité qu'il le soit.

Taux d'erreur : rapport du nombre d'informations reçues en erreur au nombre total d'informations transmises.

Télécommunications : transmission (émission ou réception) d'informations de toute nature (textes, sons, images, signes ou signaux) par des moyens électromagnétiques sur des supports métalliques, optiques, radioélectriques ou tout autre support.

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication.

UIT : Union Internationale des Télécommunications : organisation interétatique, institution spécialisée des Nations Unies pour les Télécommunications et les Technologies de l'Information et de la Communication.

Article 2. OBJET DE LA LICENCE

2.1. Autorisation

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est autorisée à établir et exploiter un réseau de communications électroniques ouvert au public pour la fourniture de services d'accès à internet.

A ce titre, la société CÔTE D'IVOIRE DATA est autorisée à établir tout type de réseaux de transmission (filaire, satellitaire, radioélectrique) sur l'ensemble du territoire national et à fournir les services d'accès à internet, de transmission de données, de contenus.

Pour tout déploiement d'un nouveau type de réseau non précisé ci-dessus et/ou la fourniture de tout service de Télécommunications/TIC non mentionné dans le présent objet, la société CÔTE D'IVOIRE DATA soumet une demande détaillée à l'ARTCI pour approbation.

2.2. Forme juridique, caractère intuitu personae et actionnariat

La Licence est strictement personnelle à CÔTE D'IVOIRE DATA et ne lui confère aucun droit d'exclusivité.

Toute modification de l'actionnariat n'entraînant pas un changement de contrôle de **CÔTE D'IVOIRE DATA** est libre. Cependant, toute opération de cession d'actions ou de parts sociales doit être préalablement notifiée à l'ARTCI avant sa réalisation.

Par contre, toute modification de l'actionnariat entraînant un changement de contrôle direct ou indirect de **COTE D'IVOIRE DATA** ou toute prise de participation dans le capital social de **CÔTE D'IVOIRE DATA** par un opérateur national ou international de Télécommunications/TIC est soumise à l'autorisation préalable du Gouvernement de Côte d'Ivoire, après avis de l'ARTCI.

A défaut d'une réponse du Gouvernement dans un délai de 60 jours calendaires suivant la notification de **CÔTE D'IVOIRE DATA** à l'ARTCI, la modification est réputée acquise.

Dans tous les cas, la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenue d'informer l'ARTCI de tout changement de son actionnariat, et de préciser la nouvelle structure du capital social.

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenue de s'assurer qu'au moins quinze pour cent (15%) de son capital social sont détenus par des actionnaires ivoiriens.

2.3 Conditions de transfert de la Licence

Tout projet de transfert de la licence de **CÔTE D'IVOIRE DATA** fait l'objet d'une notification à l'ARTCI.

Le transfert de tout ou une partie de la Licence n'est possible qu'avec l'accord du Gouvernement, après avis de l'ARTCI.

Ledit transfert fait l'objet d'un avenant approuvé par décret pris en Conseil des Ministres et publié au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

2.4 Mode d'attribution de la licence

La licence est attribuée conformément à la procédure prévue aux articles 9 et 10 de l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications/TIC.

TITRE II : DISPOSITIONS GENERALES

Article 3. DISPOSITIONS FINANCIERES

3.1. Taxes et redevances

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est soumise au paiement des droits, taxes, redevances et contributions diverses prescrits par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment :

- la redevance de régulation ;
- la contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation ;
- la contribution au financement du service universel des Télécommunications/TIC .
- la redevance d'utilisation des fréquences, le cas échéant.

3.2. Recouvrement

Les taxes, redevances et contributions visées au présent titre sont perçues et recouvrées conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

L'ARTCI contrôle le paiement effectif, par CÔTE D'IVOIRE DATA des taxes, redevances et contributions visées au présent titre.

Le non-paiement des taxes, redevances et contributions visées au présent titre fait l'objet de sanctions administratives et/ou pécuniaires proportionnelles à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés.

Article 4. EXERCICE DES ACTIVITÉS

la société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'exercer ses activités dans le respect des lois et règlements en vigueur en Côte d'Ivoire, notamment en matière de Télécommunications/TIC, de droit du travail, de fiscalité, de commerce et de concurrence.

4.1. Conditions d'accès aux services

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'informer le public des tarifs et des conditions générales d'offres de ses services. Elle communique ces informations à l'ARTCI un (01) mois avant de les porter à la connaissance du public.

L'ARTCI peut demander la modification des conditions de fourniture de service au public.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA précise l'ensemble des dispositions prises pour se conformer aux exigences essentielles et mentionne les normes et spécifications mises en œuvre à cet effet.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA communique, à toute personne qui en fait la demande les conditions d'accès à ses services. En outre, les conditions générales d'utilisation des services,

les conditions générales de vente, la grille tarifaire de l'ensemble des offres de CÔTE D'IVOIRE DATA doivent être disponibles sur son site web et en agence.

Les conditions d'accès aux services selon les procédures d'accès de CÔTE D'IVOIRE DATA ne doivent pas être de nature à dissuader les utilisateurs.

4.2. Conditions d'une Concurrence loyale

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de mener ses activités dans le cadre d'une concurrence libre, ouverte, loyale, conformément à la législation en vigueur en matière de concurrence et aux dispositions des articles 5 et 180 de l'Ordonnance susvisée.

A cet effet, la société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de transmettre, mensuellement à l'ARTCI, la liste des conventions de toutes natures conclues avec les autres entreprises de Télécommunications/TIC et les contrats types conclus avec ses abonnés.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de transmettre, à la demande de l'ARTCI, toute convention et tout document y afférents, dans les délais spécifiés par celle-ci.

Article 5. CONVENTIONS, TRAITÉS ET ACCORDS INTERNATIONAUX

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de respecter les conventions et les traités internationaux, signés ou ratifiés par l'Etat de Côte d'Ivoire, notamment de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), de l'Union Africaine des Télécommunications (UAT) et des Organisations régionales et internationales en matière de Télécommunications/TIC auxquelles adhère la République de Côte d'Ivoire.

Article 6. OBLIGATION AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL ET DE LA CONTRIBUTION A LA RECHERCHE, A LA FORMATION ET A LA NORMALISATION

6.1. Service universel

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de contribuer au développement du service universel par le paiement d'une contribution obligatoire conformément à la réglementation en vigueur.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue, à la demande de l'ARTCI, de mettre des services de Télécommunications/TIC gratuitement et temporairement à la disposition des populations d'une localité donnée à l'occasion d'une catastrophe ou d'un événement tragique.

Le Gouvernement revoit périodiquement la portée et le contenu du service universel.

6.2. Contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de contribuer à la recherche, à la formation et à la normalisation par le paiement d'une contribution obligatoire conformément à la réglementation en vigueur.

CÔTE D'IVOIRE DATA peut, dans l'exécution de cette obligation, mettre en œuvre un programme de recherche, de formation et de normalisation, approuvé par l'ARTCI à hauteur de 50% du montant total à payer.

Les dépenses effectuées dans ce cadre, après accord de l'ARTCI, peuvent être déduites du montant total à payer au titre de la contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation, dans la proportion de 50%. A cet effet, **CÔTE D'IVOIRE DATA** soumet à l'ARTCI un programme annuel d'activités, conformément au canevas défini par l'ARTCI, pour approbation au plus tard le 30 novembre de l'année en cours pour être mis en œuvre l'année suivante.

Le rapport d'exécution de ce programme est transmis à l'ARTCI au plus tard le 28 février de l'année suivant celle d'exécution du programme.

La déduction sur les redevances de l'année d'exécution du programme sera faite en fonction des activités effectivement réalisées.

Article 7. EXPLOITATION COMMERCIALE

7.1. Conditions et modalités d'exploitation commerciale

CÔTE D'IVOIRE DATA doit prendre les dispositions nécessaires pour :

- rendre conforme à la législation et à la réglementation en vigueur, les contrats types proposés aux abonnés ;
- mettre effectivement en place une organisation de gestion de la relation clientèle ;
- publier des informations claires sur la tarification des services.

7.1.1. Conditions contractuelles de commercialisation des services

Les contrats conclus entre **CÔTE D'IVOIRE DATA** et les abonnés doivent préciser les conditions

de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que les recours des abonnés, en cas de préjudices subis et leur droit de saisine de l'ARTCI en cas de litige non résolu. Les contrats doivent être entièrement rédigés en langue française, en caractères de même taille et être facilement lisibles et compréhensibles. Ils doivent préciser :

- les différents types de services proposés ;
- les conditions générales de l'offre, notamment les délais de fourniture ,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 subit ;
- les compensations prévues en cas de manquement aux exigences de qualité prévues aux cahiers des charges ;
- la restitution, en fin de contrat, des cautions ou dépôts forfaitaires exigés par **CÔTE D'IVOIRE DATA**, actualisés à leurs valeurs à la date du remboursement.

L'ARTCI peut exiger la modification des clauses inéquitables des contrats conclus pour la fourniture de ses services par la société **CÔTE D'IVOIRE DATA**.

7.1.2. Conditions d'ouverture et de fourniture de service

L'ouverture commerciale du service doit intervenir au plus tard douze (12) mois à compter de la date de délivrance de la licence.

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenue d'informer l'ARTCI de la date effective du début de la commercialisation de ses services, dans un délai de trente (30) jours calendaires après cette date.

Toute nouvelle offre de service de la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** doit être communiquée à l'ARTCI un (01) mois avant de la porter à la connaissance du public.

Le non-respect des dispositions ci-dessus, donne lieu à l'application des sanctions prévues dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur, proportionnellement à la gravité du manquement constaté et des avantages qui en sont tirés. Seules les sanctions administratives listées *in extenso* dans l'article 117 de l'Ordonnance précitée nécessitent une mise en demeure restée infructueuse avant leur mise en œuvre.

L'ARTCI peut interdire la fourniture du service envisagé si celui-ci va à l'encontre des bonnes mœurs ou est de nature à troubler l'ordre et la sécurité publics, dans le respect du principe du contradictoire et des droits de la défense.

7.1.3. Commercialisation des services

CÔTE D'IVOIRE DATA peut contracter avec des sociétés de commercialisation, dans le cadre de la fourniture de son service. Dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, elle doit veiller à faire respecter toutes les obligations du présent Cahier des charges.

La responsabilité de **CÔTE D'IVOIRE DATA** est engagée pour les manquements commis par les sociétés de commercialisation avec qui elle a contracté et qui ne respectent pas lesdites obligations.

Les sanctions pécuniaires et administratives prévues par la législation et la réglementation en vigueur sont applicables à **CÔTE D'IVOIRE DATA**, en cas de manquement commis par les sociétés de commercialisation dans le cadre de la fourniture de son service.

7.1.4. Traitement non discriminatoire

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** fournit ses services à tous ceux qui en font la demande dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur et des conditions générales d'offres de ses services.

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** traite les Abonnés, les opérateurs et les fournisseurs de services autorisés de façon équitable, transparente et non-discriminatoire.

7.1.5. Relations avec les installateurs

Pour l'installation et l'entretien des équipements de son réseau, la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** ne peut contracter qu'avec les installateurs agréés par l'ARTCI.

7.2. Service à la clientèle

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenue de respecter les exigences de qualité du service à la clientèle, fixées par l'ARTCI qui en contrôle le respect et sanctionne les manquements constatés.

Article 8. OBLIGATIONS DE PERMANENCE, DE QUALITE ET DE DISPONIBILITE/ACCESSIBILITE DU SERVICE

8.1. Permanence et disponibilité

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenue de fournir au public tous les services, objet de sa licence. Ces services doivent être disponibles et opérationnels de façon continue, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), et sept (7) jours sur sept (7).

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour que cette permanence soit assurée et que les défaillances du système, dégradant la qualité du service pour

l'ensemble ou une partie des Clients, soient éliminées dans un délai de vingt-quatre (24) heures maximum si cette interruption est imputable à son fait.

Par ailleurs, au-delà de deux (02) heures d'interruption du service, celle-ci est notifiée immédiatement à l'ARTCI, par tous moyens appropriés.

8.2. Normes et indicateurs

CÔTE D'IVOIRE DATA met en œuvre les équipements et procédures nécessaires, pour garantir les objectifs de qualité de service fixés par le présent cahier des charges et applique, à défaut, les normes recommandées par l'UIT, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur afférents au réseau de **CÔTE D'IVOIRE DATA**, les délais de satisfaction des demandes de service, l'efficacité et la rapidité de la maintenance de son réseau et la relève des dérangements.

La qualité telle que perçue par l'abonné, dont la détermination est faite selon les normes de l'UIT est prise en compte lors de la mesure de la qualité de service par l'ARTCI.

CÔTE D'IVOIRE DATA respecte les exigences en matière de qualité de service tant au niveau des performances du réseau que de la qualité de service perçue par le client telles que définies à l'annexe 1 du présent cahier des charges.

L'ARTCI contrôle le respect des indicateurs de qualité de service et fixe les modalités de mise à disposition du public, du résultat des contrôles.

Article 9. CONDITIONS DU DEPLOIEMENT DES RESEAUX ET DE PARTAGE DES INFRASTRUCTURES

9.1. Conditions du déploiement du réseau

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** peut utiliser, lors de l'installation de son réseau, les infrastructures appartenant à d'autres Opérateurs de réseaux de Télécommunications, à l'Administration ou à tout autre fournisseur d'infrastructures passives à condition que les capacités soient suffisantes et qu'il n'existe pas d'obstacles de nature technique, juridique et économique à cette utilisation. Les conditions de partage d'infrastructures font l'objet de lignes directrices définies par l'ARTCI.

Lorsque la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** utilise les services d'un fournisseur d'infrastructures passives ou d'un Opérateur tiers, il veille à ce que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de Télécommunications/TIC.

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** transmet à l'ARTCI, une liste des contrats conclus avec d'autres entreprises de Télécommunications/TIC, au plus tard un (1) mois après leur conclusion.

L'ARTCI peut demander, en cas de besoin, la transmission de tout contrat pour le conformer à la réglementation.

L'externalisation de toute ou partie des activités cœur de métier de Télécommunications/TIC de la société CÔTE D'IVOIRE DATA est soumise à notification préalable de l'ARTCI.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA, doit respecter la réglementation en vigueur et les procédures et normes d'ingénierie appropriées pour l'installation des éléments de son réseau, notamment celles relatives à l'utilisation du domaine public.

9.2. Point d'échange internet

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de se raccorder au point d'échange Internet national. A cet effet, la société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'y faire transiter l'ensemble du trafic Internet national de ses clients à destination des clients des services Internet accessibles à partir d'un acteur raccordé au point d'échange Internet national.

En outre, la société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de recevoir tout le trafic Internet en provenance de tous les acteurs raccordés au point d'échange Internet national à destination de ses clients et services Internet.

En cas de difficultés avérées d'accès au point d'échange national, la société CÔTE D'IVOIRE DATA peut utiliser à titre exceptionnel des voies alternatives pour l'acheminement du trafic Internet local et le notifie, sans délai, à l'ARTCI.

9.3. Partage d'infrastructures

Le partage d'infrastructures entre la société CÔTE D'IVOIRE DATA et les autres exploitants de réseaux publics de Télécommunications/TIC doit se faire dans des conditions d'équité, de non-discrimination et d'égalité d'accès conformément à la réglementation. Il fait l'objet d'une convention de droit privé entre les parties. Les conventions de partage d'infrastructures sont approuvées par l'ARTCI avant leur exécution.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA doit permettre aux autres Exploitants de Télécommunication/TIC ouverts au public d'utiliser les emplacements dont il est propriétaire.

Article 10. FRÉQUENCES

Dans le cadre de l'exploitation de son réseau, si celui-ci requiert l'usage de ressources rares assignées par l'ARTCI, la société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de se conformer aux dispositions ci-après.

10.1. Fréquences utilisables

La société CÔTE D'IVOIRE DATA doit optimiser l'utilisation des bandes de fréquences qui lui sont assignées.

L'utilisation d'une fréquence radioélectrique par la société CÔTE D'IVOIRE DATA donne lieu au paiement de la redevance d'utilisation de fréquence.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA ne doit pas utiliser de fréquences radioélectriques qui ne lui ont pas été préalablement assignées par l'ARTCI. Le non-respect de cette obligation donne lieu à l'application à la société CÔTE D'IVOIRE DATA, des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Toutefois, CÔTE D'IVOIRE DATA pourra exploiter des bandes de fréquences autres que celles assignées pour le déploiement de son réseau, à condition d'être préalablement autorisées par l'ARTCI.

10.2. Interférences

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de notifier à l'ARTCI toute interférence constatée sur son réseau.

CÔTE D'IVOIRE DATA prend toutes les dispositions pour remédier, sans délai, aux interférences causées par elle et qui lui ont été notifiées par l'ARTCI.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de respecter les spécifications techniques en matière de coordination des fréquences aux frontières.

Dans les régions frontalières, les valeurs d'intensité de champs, les règles de coordination et les méthodes de calcul pour la coordination des fréquences peuvent à tout moment être modifiées, après une notification par l'ARTCI. Lesdites modifications ne donnent droit à aucun dédommagement pour CÔTE D'IVOIRE DATA.

10.3. Neutralité technologique à l'égard du spectre de fréquences

CÔTE D'IVOIRE DATA peut déployer toute technologie compatible avec les bandes de fréquences qui lui ont été préalablement assignées par l'ARTCI.

Tout changement de technologie est libre. Toutefois, en vue d'éviter les brouillages préjudiciables, CÔTE D'IVOIRE DATA informe préalablement l'ARTCI, trois (3) mois avant, de tout changement de technologie envisagé sur son réseau.

L'ARTCI peut, sur décision motivée, dans un délai de trois (3) mois, interdire le changement de technologie par CÔTE D'IVOIRE DATA, lorsque ce changement porte atteinte au bon fonctionnement du marché et/ou des réseaux ; ou nuit à l'interopérabilité des réseaux, à la continuité du service ou à la protection des personnes physiques.

Article 11. PROTECTION ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

11.1. Sécurité des données

Le traitement des données à caractère personnel par la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** dans le cadre strict de ses activités de Telecommunications/ITC, est préalablement soumis, suivant la nature du traitement, soit à déclaration auprès de l'Autorité de protection (l'ARTCI), soit à autorisation.

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** traite les données à caractère personnel, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

A cet effet, la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

11.2. Obligations en cas de sous-traitance

Lorsque la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** fait appel à un sous-traitant, elle s'assure, préalablement, relativement au traitement des données à caractère personnel, que celui-ci apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements à effectuer.

Il incombe à la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** ainsi qu'au sous-traitant de veiller au respect de ces mesures.

La responsabilité de la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** peut être engagée pour les infractions commises par le sous-traitant avec qui elle a contracté et qui ne respecte pas les obligations légales en matière de traitement des données à caractère personnel ; lesquelles infractions seront sanctionnées conformément à la réglementation en vigueur.

11.3. Correspondant à la protection des données

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenue de désigner un correspondant à la protection des données à caractère personnel exerçant avec un statut particulier, chargé de tenir une liste des traitements effectués et immédiatement accessibles à toute personne physique dont les données personnelles ont été traitées qui en fait la demande. Cette désignation est faite conformément à la réglementation en vigueur et notifiée à l'Autorité de protection.

11.4. Rapport annuel

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** adresse à l'Autorité de protection un rapport annuel sur le traitement des données à caractère personnel. Ce rapport annuel est transmis au plus tard le 31 mars de l'année suivant la clôture de l'exercice.

11.5. Conservation des données

La société CÔTE D'IVOIRE DATA conserve les données à caractère personnel en fonction des finalités de chaque type de traitement pour lesquelles elles ont été recueillies, conformément aux textes en vigueur.

11.6. Exploitation des données

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de prendre toutes mesures utiles pour s'assurer que les données à caractère personnel traitées peuvent être exploitées quel que soit le support technique utilisé.

Sauf autorisation de l'Autorité de protection, il est interdit à la société CÔTE D'IVOIRE DATA de transférer les données à caractère personnel vers un pays tiers.

Article 12. INFORMATIONS

12.1. Communications d'informations

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de mettre à la disposition de l'ARTCI les informations ou documents financiers, techniques et commerciaux nécessaires au contrôle du respect des obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA doit fournir chaque mois, au plus tard le quinze du mois suivant, à l'ARTCI, les informations relatives à chacun des services exploités en vertu du présent cahier des charges. L'ARTCI se réserve le droit de vérifier, par tout moyen, toutes les données et informations qui lui sont communiquées. Toutes les données sont communiquées à l'ARTCI selon un format et une nomenclature définis par elle.

12.1.1. Données mensuelles

La société CÔTE D'IVOIRE DATA doit fournir mensuellement à l'ARTCI à minima :

- les données relatives à la qualité de service ;
- les informations relatives au nombre des Abonnés, au trafic data sur son réseau et avec les autres réseaux ;
- l'évolution du réseau, notamment son architecture détaillée, les infrastructures et les équipements utilisés (nombre, caractéristiques, etc.) et leur localisation ;
- l'efficacité et la rapidité de la maintenance du réseau ;
- les investissements ;
- le chiffre d'affaires ;
- le nombre total d'emplois et le nombre d'emplois nouveaux créés.

12.1.2. Données annuelles

Outre les autres rapports spécifiques, la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** doit également fournir à l'ARTCI, au plus tard, le 31 mars de chaque année, un rapport général détaillé sur l'exécution de toutes les obligations du présent Cahier des charges, pour l'exercice clos, suivant un modèle défini par l'ARTCI et qui porte notamment sur :

- l'utilisation des bandes de fréquences assignées ;
- les cartes de déploiements, avec indications des niveaux de champ afin d'illustrer les performances de son réseau ainsi que les informations sur les logiciels de planification employés pour les calculs de déploiement ;
- la liste des emplacements des stations radioélectriques, leurs caractéristiques et les plans de déploiement pour l'année à venir ;
- le nombre d'abonnés à l'Internet et le volume du trafic Internet aux niveaux national et international ;
- les emplois : l'effectif total, les emplois nouveaux et les suppressions d'emploi ;
- la lutte contre la cybercriminalité et l'utilisation ou la fourniture de moyens de cryptologie.

La société **CÔTE D'IVOIRE DATA** doit en outre fournir à l'ARTCI, au plus tard le 30 juin de chaque année :

- les comptes audités par un expert-comptable certifié et relatifs à l'activité exercée ;
- les informations techniques, économiques et comptables requises pour l'évaluation des offres d'accès.

12.1.3. Données à la demande de l'ARTCI

A la demande de l'ARTCI, la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** fournit, notamment, les informations suivantes :

- les copies des contrats signés entre la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** et les distributeurs, revendeurs ou sociétés de commercialisation ;
- les copies d'attestations ou de contrats d'occupation du domaine public et privé ;
- les copies de conventions, contrats ou accords de partage d'infrastructures ;
- les copies des contrats avec les opérateurs de pays tiers ;
- les copies des contrats types avec les Abonnés ;
- les caractéristiques du réseau, y compris les spécifications techniques des équipements et leur capacité ;
- toute information nécessaire pour l'instruction des règlements et litiges ;
- toute information nécessaire pour vérifier le respect des textes législatifs et réglementaires en vigueur ;
- la liste des sociétés de commercialisation des services, des distributeurs et des revendeurs.

- toutes autres données à la demande de l'ARTCI ou du Ministère en charge des Télécommunications/TIC.

L'ARTCI peut demander toute information permettant l'accomplissement de ses missions. Le secret des affaires n'est pas opposable à l'ARTCI. Toutefois, celle-ci est tenue de respecter la confidentialité des informations reçues.

12.2. Vérification des données de facturation et de taxation

L'ARTCI vérifie à intervalles réguliers, tous les équipements utilisés pour l'enregistrement de la taxation et tous les éléments de facturation. A cet effet, des équipements de contrôle pourront être installés sur le réseau de la société CÔTE D'IVOIRE DATA. En cas de défaillance des équipements de taxation et de facturation de la société CÔTE D'IVOIRE DATA, les sanctions légales s'appliquent.

L'ARTCI effectue par elle-même, ou par des tiers mandatés par elle, des contrôles réguliers de toute nature afin de s'assurer du bon fonctionnement des équipements de facturation du réseau de la société CÔTE D'IVOIRE DATA et de la sincérité du chiffre d'affaires qu'il a déclaré.

A l'issue des vérifications, si les données recueillies par l'ARTCI sont supérieures de plus de 5% à celles déclarées par la société CÔTE D'IVOIRE DATA, sur au moins un seul type de données, les frais engagés pour le contrôle seront remboursés par la société CÔTE D'IVOIRE DATA, sans préjudice des sanctions pécuniaires applicables.

12.3. Vérification des revenus des opérateurs et fournisseurs de services

L'ARTCI élabore les lignes directrices du contrôle des revenus des opérateurs et fournisseurs de services afin de vérifier les déclarations produites par ceux-ci. Dans le cadre de ce contrôle, l'ARTCI met un système ou des mécanismes en œuvre afin de vérifier l'exactitude des déclarations.

En cas de fausse déclaration ou de déclaration erronée ou incomplète de l'opérateur ou du fournisseur de services, l'ARTCI applique les sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, avec des pénalités dont le montant est proportionnel à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés. Seules les sanctions administratives listées *in extenso* dans l'article 117 de l'Ordonnance nécessitent une mise en demeure restée infructueuse avant leur mise en œuvre.

Article 13. PROTECTION DES CONSOMMATEURS

13.1. Identification des abonnés

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'identifier systématiquement tous ses Abonnés.

La vente de cartes SIM ou dispositif pré activées par CÔTE D'IVOIRE DATA est interdite. Le non-respect de cette interdiction est sanctionné, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'activation de toute carte SIM ou dispositif permettant l'accès au réseau et aux services de Telecommunications/TIC de CÔTE D'IVOIRE DATA ne pourra intervenir qu'après l'identification de l'abonné.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de retracer l'ensemble de ses services à chacun de ses abonnés, dans le cadre de l'identification des abonnés.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de se conformer aux lignes directrices définies par l'ARTCI dans le cadre de l'identification des abonnés.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de collecter et de conserver les copies des documents et les données relatives à l'identification de ses abonnés pendant toute la durée de leur abonnement, et dans un délai de trois ans, à compter de la fin de l'abonnement.

Les fichiers des abonnés identifiés doivent être tenus à jour, au jour le jour. Ils doivent être accessibles aux magistrats dans le cadre d'une procédure judiciaire et, sur réquisition écrite de l'autorité judiciaire compétente, aux forces de l'ordre et de sécurité publique et aux agents assermentés de l'ARTCI dans le cadre du contrôle régulièrement autorisé.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA n'est pas autorisée à utiliser le fichier de ses abonnés à d'autres fins que celles pour lesquelles le traitement a été déclaré ou autorisé. Le non-respect de cette interdiction donne lieu à sanction, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA informe ses abonnés de l'existence de cette obligation légale d'identification par tous moyens.

L'ARTCI vérifie à intervalles réguliers les données relatives à l'identification des abonnés. A cet effet les agents assermentés de l'ARTCI peuvent effectuer des contrôles sur la base de données de l'identification chez l'opérateur en vue de s'assurer de son intégrité et du respect de la réglementation en vigueur.

En cas de constatation, par l'ARTCI, de cas de dispositifs pré-activées ou d'identification non conformes à la réglementation en vigueur, l'ARTCI applique les sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

13.2. Interception de communications électroniques

Il est interdit à la société CÔTE D'IVOIRE DATA d'intercepter, de divulguer, de publier ou d'utiliser le contenu d'une communication électronique. Cette interdiction ne s'applique pas en cas d'interception sur réquisition de l'autorité judiciaire compétente. Le non-respect de cette interdiction donne lieu à sanction, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

13.3. Protection des terminaux

La société CÔTE D'IVOIRE DATA prend, en collaboration avec les autres opérateurs, toutes mesures pour assurer le service de blocage des terminaux mobiles déclarés volés ou perdus, conformément aux spécifications de l'ARTCI.

13.4. Informations préalables

13.4.1. Publication des tarifs

La société CÔTE D'IVOIRE DATA a l'obligation d'informer, de façon claire et précise, le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de service. L'ARTCI contrôle le respect de la présente disposition et applique, en cas de manquement, les sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

13.4.2. Liberté des prix

La société CÔTE D'IVOIRE DATA fixe librement les tarifs de ses services ou prestations applicables sur toute l'étendue du territoire national, dans le respect des principes de transparence, d'objectivité et de non-discrimination.

Les tarifs de la société CÔTE D'IVOIRE DATA peuvent être encadrés par l'ARTCI, conformément à la réglementation en vigueur.

13.5. Facturation

La société CÔTE D'IVOIRE DATA met en place un système de mesures garantissant l'application effective des tarifs publiés.

L'ARTCI contrôle périodiquement l'application effective par la société CÔTE D'IVOIRE DATA de ce principe et sanctionne les manquements constatés, conformément à la réglementation en vigueur. Seules les sanctions administratives listées *in extenso* dans l'article 117 de l'Ordonnance nécessitent une mise en demeure restée infructueuse avant leur mise en œuvre.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA ne doit pas facturer le consommateur pour un service qu'il n'a pas consommé ou qu'il n'a pas demandé.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA doit procurer mensuellement et gratuitement, à ses Clients, une facture électronique détaillée pour les services qu'elle leur fournit.

13.6. Interdiction de ventes liées

CÔTE D'IVOIRE DATA ne peut exiger comme condition de fourniture de son service, les obligations suivantes :

- la souscription par le demandeur à un service supplémentaire offert par les systèmes utilisés ;
- la souscription par le demandeur à un service ouvert à la concurrence ;
- l'acquisition obligatoire par le demandeur d'un équipement terminal fourni par la société CÔTE D'IVOIRE DATA, sauf en ce qui concerne les offres groupées.

La société CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de débloquent, sur demande de l'Abonné, les équipements terminaux bloqués dans le cadre de ses offres de services à l'issue de la période contractuelle prévue dans les conditions d'offre de services souscrits par l'Abonné.

Article 14. OBLIGATIONS DE LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITE

14.1. Moyens de lutte contre la cybercriminalité

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de mettre en place un dispositif facilement accessible et visible sur son site Internet, permettant à tout abonné de porter à sa connaissance l'existence d'activités illicites, et de rendre publics les moyens consacrés à la lutte contre la cybercriminalité.

CÔTE D'IVOIRE DATA a également l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes, de toutes les activités illicites qu'elle observe et/ou qui lui sont signalées par les destinataires de ses services.

CÔTE D'IVOIRE DATA informe ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et leur propose au moins un de ces moyens.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'informer l'ARTCI, dans un délai d'un (1) mois, des attributions d'adresses Internet reçues des organismes compétents.

CÔTE D'IVOIRE DATA se conforme, dans le cadre de la fourniture du service Internet à ses abonnés, aux lignes directrices élaborées par l'ARTCI pour l'allocation des adresses Internet en vue d'une lutte efficace contre la cybercriminalité.

Dans ce cadre, dans un délai de six mois à compter de l'entrée en vigueur du présent cahier des charges, CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'identifier tous les utilisateurs d'adresses Internet sur son réseau.

Douze (12) mois après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges, CÔTE D'IVOIRE DATA a l'obligation de délivrer à tous ses abonnés au service Internet, des adresses Internet publiques statiques et prend toute disposition à cet effet.

14.2. Conservation des données relatives aux abonnés

Les données relatives aux clients (adresses IP, données de trafic, journaux des transactions, toute autre information pertinente) doivent être conservées par CÔTE D'IVOIRE DATA. Cette obligation impose à CÔTE D'IVOIRE DATA de conserver et de protéger l'intégrité desdites données pour une durée d'au moins dix (10) ans.

14.3. Coopération avec les services compétents

Lorsque, dans le cadre d'une enquête ou d'une instruction, il y a des raisons de penser que des données informatiques spécifiées, y compris des données relatives aux abonnés et au trafic, stockées au moyen d'un système d'information, sont susceptibles de perte ou de modification, l'autorité compétente procède ou fait procéder à la sauvegarde immédiate desdites données par CÔTE D'IVOIRE DATA.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de déférer aux réquisitions de l'autorité judiciaire et de communiquer à celle-ci, à sa demande, toute information requise dans le cadre d'une enquête judiciaire, notamment les données d'identification des abonnés, dans le strict respect des délais prescrits par lesdites réquisitions. A cet effet, **CÔTE D'IVOIRE DATA** prend toutes les mesures techniques et organisationnelles lui permettant de répondre avec célérité aux dites réquisitions.

Toute la procédure de coopération avec les services compétents est assurée conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

14.4. Exécution des décisions

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'exécuter les décisions de l'ARTCI ou des autres juridictions nationales ou des instances communautaires, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Article 15. OBLIGATIONS DE SECURITE DES RESEAUX

15.1. Sécurité et confidentialité des communications

15.1.1. Confidentialité des communications

CÔTE D'IVOIRE DATA prend toutes les mesures nécessaires pour garantir le secret des communications empruntant son réseau. Elle est également tenue de porter à la connaissance de son personnel et en particulier des agents habilités aux traitements des communications, les obligations et peines qu'ils encourent au titre de l'article 120 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication. **CÔTE D'IVOIRE DATA** informe également ses abonnés, des services existants permettant, le cas échéant, de renforcer la sécurité des communications.

Il ne peut être porté atteinte au secret des communications que par l'autorité judiciaire dans les cas et conditions prévus par les lois et règlements en vigueur.

15.1.2. Neutralité

CÔTE D'IVOIRE DATA garantit la neutralité de ses services vis à vis du contenu des informations transmises sur son réseau. Elle assure ses services, sans discrimination, quelle que soit la nature des messages transmis et prend les dispositions utiles pour assurer leur intégrité.

15.1.3. Sécurité des réseaux

CÔTE D'IVOIRE DATA prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des communications empruntant son réseau.

Elle se conforme aux prescriptions techniques en matière de sécurité édictées, le cas échéant par l'ARTCI, conformément aux standards internationaux de l'UIT. Dans ce cadre et à titre

confidentiel, CÔTE D'IVOIRE DATA communique à l'ARTCI et à sa demande les dispositions prises en matière de sécurité des réseaux.

L'ARTCI peut commanditer un audit sur la sécurité du réseau de CÔTE D'IVOIRE DATA.

15.2. Normes et spécifications

15.2.1. Homologation des équipements

CÔTE D'IVOIRE DATA veille à ce que les équipements connectés à son réseau soient préalablement homologués par l'ARTCI, conformément à la réglementation en vigueur. CÔTE D'IVOIRE DATA ne doit pas s'opposer à la connexion à son réseau, d'un équipement agréé par l'ARTCI. Le non-respect de cette obligation donne lieu à l'application à CÔTE D'IVOIRE DATA des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de respecter les normes définies par l'ARTCI en la matière.

Lorsqu'un équipement terminal, bien qu'étant homologué, porte gravement atteinte au bon fonctionnement de son réseau, CÔTE D'IVOIRE DATA, après vérification technique, en informe sans délai l'ARTCI qui peut alors, selon le cas, prononcer la suspension ou le retrait de l'homologation du terminal et interdire sa connexion au réseau.

15.2.2. Equipements radioélectriques

Les équipements et installations radioélectriques utilisés dans le réseau de CÔTE D'IVOIRE DATA doivent être conformes aux normes relatives aux technologies déployées et reconnues par l'UIT.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de se conformer, lors des installations, du déploiement et de l'exploitation de son réseau, aux spécifications fixées par l'Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences radioélectriques (AIGF) ou par l'ARTCI.

CÔTE D'IVOIRE DATA prend toutes les dispositions utiles pour éviter que ses installations radioélectriques ne causent des troubles ou des gênes au bon fonctionnement d'autres équipements radioélectriques.

Les stations radioélectriques de CÔTE D'IVOIRE DATA doivent être conformes aux spécifications fixées dans le règlement des radiocommunications de l'UIT en ce qui concerne les niveaux maxima tolérés pour les émissions hors bande. En l'absence de telles spécifications, elles doivent être conformes aux conditions relatives à la limitation des émissions hors bandes spécifiées dans les plus récentes recommandations de l'UIT.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue, lors de l'installation de ses équipements radioélectriques ou lors de l'implantation d'antennes, de respecter les prescriptions en matière de protection du public et des travailleurs contre les effets des champs électromagnétiques.

En cas de guerre, de troubles graves à l'ordre public ou de catastrophes naturelles, les infrastructures et équipements radioélectriques de toute nature de CÔTE D'IVOIRE DATA

peuvent être réquisitionnés pour cause d'utilité publique, conformément aux lois et règlements en vigueur.

La cessation de l'exploitation par CÔTE D'IVOIRE DATA de tout équipement radioélectrique ou de l'un de ses éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

15.2.3. Protection de l'environnement et de la santé

L'installation des infrastructures de CÔTE D'IVOIRE DATA doit se faire dans le respect de l'environnement et de la qualité esthétique des lieux ainsi que dans les conditions les moins dommageables pour le domaine public, les propriétés privées et la santé des populations, conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, notamment en matière de lutte contre le changement climatique à l'occasion du choix de ses équipements ou et de la réalisation d'ouvrages particuliers susceptibles d'émettre des rayonnements radioélectriques.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de privilégier l'utilisation des énergies renouvelables et de veiller à l'efficacité énergétique de ses installations dans le cadre de la lutte contre les changements climatiques.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de respecter, prioritairement, les normes nationales, à défaut, les normes internationales relatives aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunications, ou par les installations radioélectriques telles que spécifiées par la Commission Internationale pour la Protection contre les Rayonnements Non Ionisants (CIPRNI).

Pour ce faire le projet de déploiement de toute station radioélectrique est soumis à l'ARTCI qui peut s'y opposer si les conditions légales et réglementaires ne sont pas remplies.

15.3. Sécurité physique et technologique

CÔTE D'IVOIRE DATA met en œuvre tous les moyens appropriés pour :

1. protéger ses installations contre des agressions de toute nature, notamment physique et technologique ;
2. conduire de façon périodique des audits techniques de risques et d'évaluation sur son réseau de communication électronique et ses systèmes d'information;
3. assurer la formation de son personnel en charge de la sécurité de son réseau de communications électroniques et des systèmes d'information.

15.4. Plan de sécurisation

CÔTE D'IVOIRE DATA élabore un plan annuel de sécurisation de son réseau qu'elle communique à l'ARTCI.

CÔTE D'IVOIRE DATA élabore un rapport annuel d'activités adressé au Ministre en charge des TIC et à l'ARTCI faisant le bilan des actions entreprises en matière de sécurisation de son réseau.

CÔTE D'IVOIRE DATA coopère avec l'entité nationale chargée de répondre aux incidents informatiques.

15.5 Plan de continuité

CÔTE D'IVOIRE DATA élabore et transmet à l'ARTCI pour approbation, dans un délai de six (6) mois après le déploiement de son réseau, un plan de continuité de service relatif aux incidents graves qui pourraient survenir sur son réseau, conformément au référentiel établi par l'ARTCI.

Tous les deux (2) ans, l'ARTCI procède à un audit du plan de continuité approuvé pour s'assurer de son effectivité et de sa conformité au référentiel établi.

Les conditions et modalités d'évaluation du plan de continuité sont définies par l'ARTCI et communiquées à **CÔTE D'IVOIRE DATA**.

15.6. Obligation en matière de délocalisation d'activités hors des frontières de la République de Côte d'Ivoire

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de soumettre à l'approbation préalable de l'Autorité de Protection des Données à Caractère Personnel, tout projet de délocalisation d'activités hors des frontières de la République de Côte d'Ivoire, notamment celles comportant ou ayant un lien avec le traitement de données à caractère personnel.

Article 16. OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE CRYPTOLOGIE

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de se conformer aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur relatives à l'exportation, l'importation, l'utilisation de moyens ou la fourniture de prestations de cryptologie.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de faire une déclaration préalable à l'ARTCI de l'utilisation de moyens de cryptologie.

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue d'obtenir auprès de l'ARTCI une autorisation pour la fourniture de moyens de cryptologie.

En cas de non-respect des dispositions légales et réglementaires en matière de cryptologie, l'ARTCI peut prononcer à son égard des sanctions telles que prévues par la réglementation en vigueur.

Article 17. PRESCRIPTIONS EXIGEES PAR LA DEFENSE ET LA SECURITE PUBLIQUE, LA SECURITE AERIENNE ET MARITIME ET PAR LE POUVOIR JUDICIAIRE

17.1. Défense nationale et sécurité publique

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de prendre toutes les dispositions pour se conformer aux prescriptions exigées par les autorités en charge de la défense nationale, la sécurité et la sûreté publiques, et aux prérogatives de l'autorité judiciaire ainsi que celles de l'ARTCI telles que précisées par la législation et la réglementation en vigueur.

Le cas échéant, les services de Télécommunications/TIC peuvent être partiellement ou entièrement interrompus sur ordre de l'autorité judiciaire, militaire, de sécurité nationale, ainsi que de l'ARTCI, dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

Tout équipement radioélectrique de **CÔTE D'IVOIRE DATA** portant atteinte à la défense nationale, à la sécurité publique, à la sécurité aérienne ou maritime, peut, à la demande du Ministre en charge de la défense nationale, du Ministre en charge de la sécurité publique ou du Ministre en charge des Transports, être saisi provisoirement, jusqu'à la levée du motif de la saisie, sans préjudice des sanctions civiles, pénales et administratives applicables, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

CÔTE D'IVOIRE DATA respecte l'ordre des priorités données par l'autorité en relation avec l'ARTCI et les conditions générales de rétablissement des liaisons concernant plus spécialement les services de l'Etat et les organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense et de sécurité.

17.2. Exigences particulières

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de mettre en œuvre les dispositions arrêtées dans le plan national de télécommunication pour les cas d'urgence et de catastrophe naturelle.

En outre **CÔTE D'IVOIRE DATA** est tenu de :

- élaborer et mettre rapidement en œuvre ses plans de secours d'urgence établis annuellement en concertation avec les organismes chargés des secours d'urgence ; lesquels plans sont annuellement communiqués, à l'ARTCI dès leur établissement ;
- mettre en œuvre les moyens demandés par les représentants de l'Etat, dans le cadre d'un plan national de secours et d'urgence ;
- établir, en temps de crise ou en cas de nécessité impérieuse, des liaisons, spécialement étudiées ou réservées, pour la défense ou la sécurité publique, selon les modalités techniques et financières fixées avec les services de l'Etat concernés ;
- apporter à la demande de l'ARTCI ou des autorités compétentes, son concours aux organismes traitant au niveau national des questions de protection et de sécurité des systèmes de Télécommunications/TIC dans le respect de la réglementation et de la législation en vigueur ;
- signaler la présence des points hauts par des balisages diurne et nocturne.

Article 18. DISPOSITIONS DIVERSES

18.1. Sanctions

En cas de non-respect par CÔTE D'IVOIRE DATA des dispositions du présent Cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment les lois relatives à la Cybercriminalité, à la protection des données personnelles et aux transactions électroniques, l'ARTCI peut lui infliger les sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, ainsi que celles prévues spécifiquement au titre du présent cahier des charges, sans préjudice des sanctions pénales.

Aucune des sanctions légalement prises par l'ARTCI n'ouvre droit à indemnité au bénéfice de CÔTE D'IVOIRE DATA.

18.2. Force majeure

Constitue un cas de force majeure, tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté de CÔTE D'IVOIRE DATA, incluant notamment les contaminations radioactives ou chimiques, les actes de terrorisme, les émeutes, les insurrections, les guerres, les tremblements de terre, les incendies, les explosions, les tornades, les inondations, les cas d'expropriation, sous réserve qu'ils répondent aux conditions ci-avant énumérées.

En cas de force majeure, CÔTE D'IVOIRE DATA en informe l'ARTCI par écrit dans un délai de vingt-quatre (24) heures. L'ARTCI constate l'événement constitutif de la force majeure invoqué par CÔTE D'IVOIRE DATA et lui notifie les mesures prises à cet effet.

En cas de situation de crise grave, CÔTE D'IVOIRE DATA met tout en œuvre pour garantir le maintien de ses services à l'ensemble de ses abonnés.

La situation de crise grave est une situation résultant de la survenance d'un événement de force majeure.

18.3. Responsabilité

CÔTE D'IVOIRE DATA est seule responsable, vis-à-vis de l'ARTCI, du bon fonctionnement de son réseau et du respect des obligations liées à la Licence dont elle bénéficie.

18.4. Assurances

CÔTE D'IVOIRE DATA est tenue de couvrir sa responsabilité civile par des polices d'assurance délivrées par des compagnies agréées en Côte d'Ivoire.

Elle transmet à l'ARTCI, les copies des polices d'assurance dès leur signature.

18.5. Réunions périodiques

Afin d'optimiser l'exécution du cahier des charges et de poursuivre son exécution dans l'intérêt de l'Etat, l'ARTCI organise régulièrement des réunions, au moins une (01) fois par an avec **CÔTE D'IVOIRE DATA**.

18.6. Montants

Tous les montants indiqués dans les présentes, s'entendent en francs CFA hors taxes.

18.7. Règlement des différends

18.7.1. Litiges

La survenance d'un litige ne suspend pas l'exécution du présent Cahier des charges.

18.7.2. Règlement des litiges

Le règlement de tout litige, pouvant survenir dans le secteur, relève en premier ressort de la compétence de l'ARTCI, conformément à l'Ordonnance relative aux Télécommunications et aux TIC.

18.7.3. Voies de recours

Les décisions de l'ARTCI peuvent faire l'objet de recours, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Le recours contre les décisions de l'ARTCI n'est pas suspensif, sauf pour les sanctions pécuniaires.

TITRE III : OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Article 19. DUREE ET RENOUVELLEMENT DE LA LICENCE

19.1. Durée de la licence

La licence de **CÔTE D'IVOIRE DATA** est valable à compter du 28/05/2019 pour une durée de dix (10) ans et expire le 27/05/2029.

Aucune date d'autorisation d'utilisation des fréquences accordées à **CÔTE D'IVOIRE DATA** dans le cadre de l'exploitation de sa licence ne peut excéder la date d'expiration de cette dernière.

19.2. Renouvellement de la licence

CÔTE D'IVOIRE DATA peut, au terme de la durée de validité de celle-ci, prétendre à son renouvellement à condition d'avoir rempli l'ensemble des obligations réglementaires et légales attachées à la licence venue à échéance

Au plus tard un (1) an avant la date d'expiration de sa licence, **CÔTE D'IVOIRE DATA** doit notifier à l'ARTCI son intention de la renouveler. L'ARTCI lui notifie les conditions de renouvellement ou les motifs d'un refus de renouvellement. Le refus de renouvellement ne donne droit à aucun dédommagement.

Le renouvellement de la Licence peut être assorti de modifications des conditions du présent Cahier des charges ou d'engagements supplémentaires à ceux initialement prévus.

Le renouvellement de la licence, objet du présent cahier des charges, n'est pas soumis aux procédures d'appel d'offres. Cette exclusion des procédures d'appel d'offres ne s'applique pas aux assignations de ressources spectrales.

Article 20. MONTANT ET CONDITION DE PAIEMENT DE LA CONTREPARTIE FINANCIÈRE

CÔTE D'IVOIRE DATA est soumise au paiement d'une contrepartie financière dont le montant, les conditions et les modalités de paiement sont fixés par le décret n°2018-35 du 17 janvier 2018 fixant le montant, les conditions et les modalités de paiement de la contrepartie financière à la licence individuelle de la catégorie C1 C.

Article 21. SUSPENSION, RESTRICTION ET RETRAIT DE LA LICENCE

Tout manquement de la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** à une ou plusieurs des obligations contenues dans le présent cahier des charges peut conduire à des sanctions administratives, notamment le retrait de la licence conformément aux articles 117, 118 et 119 de l'Ordonnance.

Sont considérés comme des manquements graves :

- le non-respect de la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** à ses obligations au titre du présent cahier des charges dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur ;
- toute décision d'abandon anticipée de la Licence individuelle ;
- la non-ouverture commerciale des services de la société **CÔTE D'IVOIRE DATA** douze (12) mois après la date de délivrance de la licence ;
- l'indisponibilité prolongée de ses services sauf cas de force majeure avérée.

Article 22. OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES AUX OPÉRATEURS PUISSANTS

22.1. Détermination de la puissance

Les règles de détermination des marchés pertinents et d'opérateurs puissants exerçant une influence significative sur un marché pertinent sont définies par l'ARTCI, conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 et publiées au Journal officiel de la République de Côte d'Ivoire.

L'ARTCI établit chaque année la liste des opérateurs puissants et la notifie aux opérateurs concernés.

22.2. Services spécifiques

Dans le but de garantir le service universel, l'ARTCI peut, sur demande du Ministre en charge des Télécommunications/TIC, contraindre les opérateurs puissants à proposer aux utilisateurs finaux ayant de faible revenu ou des besoins sociaux spécifiques, des tarifs, des options ou formules tarifaires qui diffèrent des conditions normales d'exploitations commerciales.

22.3. Comptabilité Analytique

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants doivent tenir, pour les besoins de la régulation, une comptabilité analytique séparée par activité. Ils doivent isoler sur le plan comptable certaines activités en matière d'accès, ou tenir une comptabilité des services qui permette de vérifier le respect des obligations imposées.

Les opérateurs et fournisseurs de service puissants doivent décomposer suffisamment leurs tarifs d'accès et respecter le principe d'orientation des tarifs vers les coûts pertinents.

L'ARTCI peut fixer des plafonds tarifaires spécifiques aux offres de services de chaque opérateur ou fournisseur de services au titre des modifications exigibles, conformément à la réglementation en vigueur.

L'ARTCI établit et communique aux opérateurs la liste détaillée des informations requises et met à jour périodiquement ladite liste.

Dans l'hypothèse où CÔTE D'IVOIRE DATA est notifiée Opérateur puissant, l'ARTCI édite et lui communique les lignes directrices pour l'établissement de la comptabilité analytique.

Article 23. MODALITÉS DE MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges peut être modifié par le Gouvernement, à son initiative ou sur proposition de l'ARTCI.

La modification du cahier des charges est approuvée par décret pris en Conseil des Ministres et publiée au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

Article 24. CONTROLE DU RESPECT DES OBLIGATIONS DU CAHIER DES CHARGES

L'ARTCI exerce un contrôle permanent sur le respect par **CÔTE D'IVOIRE DATA**, des dispositions du présent cahier des charges et de la réglementation en vigueur. A cet effet, l'ARTCI dispose de tous les moyens que lui confèrent la loi et les règlements.

Les infractions au présent cahier des charges et à la réglementation en vigueur, commises par **CÔTE D'IVOIRE DATA**, son personnel ou ses sous-traitants, sont constatées conformément aux dispositions des articles 114, 115 et 116 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication.

Article 25. PUBLICATION

Le présent Cahier des charges est publié au Journal officiel de la République de Côte d'Ivoire et notifié à **CÔTE D'IVOIRE DATA**.

Article 26. ENTREE EN VIGUEUR DU CAHIER DES CHARGES

Le présent Cahier des charges entre en vigueur dès son approbation par le Ministère de l'Economie Numérique et de la Poste.

ANNEXES

8

5

ANNEXE 1 : QUALITE DE SERVICE DATA

1.1. Définitions

Qualité de service : Ensemble des caractéristiques d'un service de télécommunication qui lui permettent de satisfaire aux besoins explicites et aux besoins implicites de l'utilisateur du service. (UIT-T, E.800).

Qualité de bout en bout : Qualité se rapportant à la qualité de fonctionnement d'un système de communication, avec tous ses équipements terminaux. (UIT-T, E.800).

Qualité de service perçue par le client/l'utilisateur (QoSE, QoS experienced) : Niveau de qualité dont les clients/utilisateurs estiment avoir bénéficié. (UIT-T, E.800).

Performance du Réseau : Capacité d'un réseau ou une partie de réseau à fournir les fonctions liées aux communications entre les utilisateurs. (ETSI ETR 003 ed2).

Taux d'échec : Rapport du nombre de tentatives de connexion au service échouées sur le nombre total de tentatives de connexion. Une communication est considérée en échec si la première tentative ne permet pas de l'établir ou de la maintenir pendant une durée spécifiée.

Taux de coupure : Probabilité qu'une communication soit interrompue prématurément, notamment à l'heure la plus chargée. Une communication est considérée comme interrompue s'il y a dégradation du signal rendant la communication impossible pendant une durée spécifiée. Est exclue de ce taux, l'interruption dont la cause est le déplacement de l'abonné en dehors de la zone de couverture du réseau.

1.2. Qualité de service

L'Opérateur met en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité de service conformes aux standards internationaux, et en particulier aux normes de l'UIT et l'ETSI,

Il doit assurer la disponibilité et l'accessibilité de son réseau, l'accessibilité, l'intégrité et la continuité de l'ensemble des services qu'il propose, la rapidité de la maintenance du réseau et l'adaptation des fonctions d'exploitation et de commercialisation.

1.2.1 Qualité de fonctionnement du réseau

- Indisponibilité du réseau

Les obligations de relèvement des dérangements/pannes des équipements du réseau d'accès ou du réseau cœur, sont définies dans le tableau ci-après.

Indicateurs	Objectifs
Temps de relèvement de dérangements des infrastructures de transmission locale	24 heures (Percentile à 95%)
Temps de relèvement de dérangements des infrastructures de transmission interurbaine	12 heures (Percentile à 95%)

Pour les besoins de l'application de ce paragraphe, les dérangements pris en compte sont ceux qui entraînent une dégradation de la qualité du service fourni suite à un arrêt partiel ou total de l'équipement du sous-système concerné.

Toutefois, toutes les interruptions volontaires (travaux planifiés) susceptibles d'avoir un impact sur la qualité de service, doivent être préalablement notifiées à l'ARTCI, au moins 48h avant, et être portées à la connaissance du public.

Toutes coupures volontaires liées à des travaux de relèvement de dérangement doivent être notifiées à l'ARTCI.

L'Opérateur corrige toute défaillance ou indisponibilité de son réseau dans les délais impartis et définis dans le présent cahier de charges.

- Accessibilité au service

L'accessibilité au service est la probabilité qu'un utilisateur muni d'un terminal compatible, d'accéder au service auquel il a souscrit sur le réseau de l'Opérateur dans la zone de couverture de ce réseau.

Service	Indicateurs	Objectifs	Source
DATA	Taux d'échec de connexion data	<2%	Audit
	Délai d'établissement de connexion (à un web serveur local au réseau de l'opérateur) (Percentile à 95%)	6s	Audit

- **Intégrité du service**

L'intégrité du service détermine la qualité du service pendant son utilisation et prend en compte la qualité du contenu transmis.

Service	Indicateurs	Objectifs	Source
DATA	Débit efficace Data	>2/3 du débit annoncé sans être inférieur à 512 kbs/s	Audit
	Débit moyen par session d'utilisateur	>512 kb/s	Audit

L'intégrité de service ne peut être déterminée que si l'utilisateur a eu accès au service avec succès.

- **Continuité de service**

La continuité de service détermine la possibilité qu'a un utilisateur ayant accédé à un service, de le maintenir aussi longtemps que possible.

Service	Indicateurs	Objectifs	Source
DATA	Taux de coupure ou d'interruption de connexion	<5%	Audit

1.2.2. Qualité de service du centre d'appel et de facturation

Les indicateurs d'accessibilité au centre d'appel ont pour but de vérifier la capacité de l'opérateur à fournir un service client en ligne disponible et capable de résoudre les problèmes des utilisateurs. Les indicateurs relatifs à la facturation permettent de s'assurer que le client est correctement facturé.

Aspects du service	Critères	Indicateurs	Objectif	Source
Service opérateur	Accessibilité	Taux d'appels au centre d'appels aboutissant dans un délai de 20s	>95%	Audit /opérateur
	Délai de prise en compte par un opérateur	Percentile à 95%	5 mn	Audit
Facturation	Exactitude	Taux de communications non correctement facturées	0%	Audit
	Réclamations	Taux de réclamations clients par mois	< 0,1%	Opérateur

ANNEXE 2 : PENALITES APPLICABLES

Nonobstant les sanctions administratives et pécuniaires prévues par la législation et la réglementation en vigueur, tout manquement à ses obligations expose en outre CÔTE D'IVOIRE DATA aux pénalités contenues dans la présente annexe.

La sanction est appliquée immédiatement, sauf pour les sanctions administratives listées *in extenso* dans l'article 117 de l'Ordonnance où des mises en demeure restées infructueuses s'imposent.

2.1. Descriptif du mode d'application des pénalités en fonction des obligations

Si le manquement constaté est non constitutif d'une infraction pénale, il est infligé au contrevenant une sanction pécuniaire dont le montant est proportionnel à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés, sans pouvoir excéder 3% du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice. Ce taux est porté à 5% en cas de nouvelle violation de la même obligation.

2.2. Qualité de service

Le montant des pénalités infligées à l'opérateur, en cas de manquements à ses obligations de qualité de service définies à l'annexe 1 du présent cahier des charges, est proportionnel à leurs gravités et aux avantages qui en sont tirés.

Critères	Montant minimum	Montant maximum
Accessibilité au service	0,025% x CA	0,5 % x CA
Intégrité de service	0,025% x CA	1% x CA
Continuité de service	0,05% x CA	1% x CA

(CA=Chiffre d'Affaires pertinent déterminé lors de l'exercice précédent)

2.3. Facturation et accessibilité aux centres d'appel

En cas d'inexactitude de la facturation, CÔTE D'IVOIRE DATA restitue aux abonnés plaignants le montant indument facturé, dans un délai maximum de trois (3) mois, à compter de la notification par l'ARTCI.

L'opérateur apporte la preuve desdits remboursements. Passé ce délai, la partie non restituée aux clients, majorée de trente pour cent (30%), est reversée à l'ARTCI. L'ARTCI se charge alors de reverser au client, la partie du remboursement lui revenant.

En cas de manquement constaté après l'audit réalisé par l'ARTCI, l'opérateur est sanctionné d'une pénalité dont le montant est déterminé proportionnellement à la gravité du manquement.

Aspects du service	Indicateurs	Montant minimum	Montant maximum
Facturation	Taux de communications non correctement facturées	0,25% x CA	1% x CA
	Taux de réclamations clients par mois	10 000 000	50 000 000

En outre, l'opérateur devra reverser à l'ensemble de ses abonnés le montant indument facturé, déterminé sur la base du trafic pertinent selon les modalités définies par l'ARTCI

G.S

En cas de non-respect de l'objectif d'accessibilité au centre d'appels de l'opérateur, il est soumis à une pénalité dont le montant est calculé comme suit :

Aspects du service	Indicateurs	Montant minimum	Montant maximum
Service opérateur	Taux d'appels au centre d'appels aboutissant dans un délai de 20s	5 000 000	50 000 000
	Délai de prise en compte par un opérateur (Percentile à 95%)	0,005% x CA	0,05% x CA

2.4. Production d'une comptabilité analytique

L'ARTCI communique à l'Opérateur ou au fournisseur de services, lorsqu'il a été qualifié puissant, les lignes directrices pour la mise en place d'une comptabilité analytique compatible avec les exigences de régulation. A compter de la notification par l'ARTCI, l'opérateur dispose d'un délai de six (6) mois pour la mise en œuvre effective d'une comptabilité analytique telle que définie par les lignes directrices arrêtées par l'ARTCI.

Si l'Opérateur ne tient pas un système d'information et une comptabilité analytique permettant d'allouer aux différentes activités les recettes, les coûts spécifiques, coûts communs et les investissements spécifiques à ces activités, ainsi que ceux liés aux autres activités de l'Opérateur, suivant la nomenclature décrite et communiquée par l'ARTCI à l'Opérateur, après notification de cette défaillance par l'ARTCI, l'Opérateur sera tenu, dans les 12 mois suivants, de se conformer aux spécifications minimales définies par l'ARTCI.

Cette échéance passée, l'Opérateur sera alors passible d'une pénalité ne pouvant excéder trois pour cent (3%) de son chiffre d'affaires hors taxes de l'année précédente.

2.5. Non communication d'informations dans les délais requis

En cas de non-transmission de l'exhaustivité des informations mensuelles ou annuelles, dans les délais prescrits, CÔTE D'IVOIRE DATA encoure une pénalité de 10 000 000 F CFA par jour de retard.

2.6. Défauts d'identification des abonnés

Si l'Opérateur n'identifie pas ses abonnés, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, il lui est appliqué une pénalité d'un montant de deux cent millions de francs CFA par pallier de 100 cartes SIM activées non identifiées ou identifiées de façon erronées, à compter de la première carte SIM constatée, par période mensuelle et par effraction constatée sans pouvoir excéder cinq pour cent (5%) de son chiffre d'affaires par an si sa responsabilité est engagée.

2.7. Autres manquements

Les pénalités relatives aux autres manquements non définis dans le présent cahier des charges seront précisées par l'ARTCI.

ANNEXE 3 : MODALITES DE CONTRÔLE

3.1. Contrôle du réseau de l'Opérateur

L'ARTCI est habilitée à procéder, par ses agents commissionnés à cet effet ou toute personne dûment habilitée par elle, auprès de l'Opérateur, à des enquêtes, y compris celles qui nécessitent des interventions directes ou des branchements d'équipements externes sur le réseau de l'Opérateur dans les conditions prévues par la réglementation et la législation en vigueur.

3.2. Méthodologie d'évaluation de la qualité de service

3.2.1. Audit de la qualité de service et de la couverture

L'audit de la qualité de service et de la couverture est réalisé sur le réseau de l'opérateur.

Le protocole définissant les indicateurs, les modes et méthodes des mesures terrains est défini par l'ARTCI, notifié à « l'Opérateur » et publié par tout moyen avant la date de début de la campagne, une semaine au plus tard.

L'audit est réalisé aux heures chargées sur le réseau de l'Opérateur.

L'audit est réalisé semestriellement et fait l'objet d'une publication des résultats par tout moyen. Le format de publication de ces résultats est défini par l'ARTCI.

Chaque campagne servira de contrôle des manquements constatés lors de la précédente campagne et peut conduire à des pénalités en cas de manquements.

3.2.2. Contrôle continu

Le contrôle continu de la qualité de service se fait par des équipements placés à des endroits stratégiques des villes. Ces équipements simulent un utilisateur afin d'évaluer les indicateurs clés de performance 24h/24 et 7j/7.

3.2.3. Contrôles inopinés sur le réseau

Les contrôles inopinés sont des contrôles effectués spontanément afin de vérifier la qualité de service à un endroit donné et à un instant quelconque.

Dans ce cadre, l'ARTCI, par ses agents assermentés ou par un tiers désigné par elle, peut effectuer des contrôles sur le réseau ou dans les centres techniques de l'Opérateur pour collecter des données, vérifier toutes informations.

3.2.4. Contrôles inopinés dans les agences

Dans le cadre de l'évaluation de la qualité du service commercial ou du parcours du client jusqu'à sa satisfaction, des contrôles inopinés peuvent avoir lieu dans les agences ou les points de ventes agréés de l'Opérateur pour s'assurer que les clients y sont traités conformément aux normes en la matière.

L'opérateur sera tenu informé du constat des visites effectuées.

