



JOURNAL OFFICIEL

DE LA

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

paraissant le jeudi de chaque semaine

ABONNEMENT	6 MOIS	UN AN	ABONNEMENT ET INSERTIONS	ANNONCES ET AVIS
Côte d'Ivoire et pays de la CAPTEAO : voie ordinaire :	22.000	42.000	Adresser les demandes d'abonnement au chef du Service des Journaux officiels de la République de Côte d'Ivoire, B.P. V 70 Abidjan, BCEAO A 0005 0002.	La ligne décomposée en corps 8 de 62 lettres ou signes, interlignes et blancs compris..... 2.500 francs Pour chaque annonce répétée, la ligne 1.500 francs
voies aériennes :	28.000	39.000		
communs : voie ordinaire.....	25.000	35.000		
voies aériennes.....	30.000	50.000	Les abonnés désireux de recevoir un reçu sont priés d'ajouter à leur envoi le montant de l'affranchissement.	Il n'est jamais compté moins de 10 lignes ou perçu moins de 25.000 francs pour les annonces.
Etranger : France et pays extérieurs communs : voie ordinaire.....	25.000	35.000		
voies aériennes.....	30.000	50.000		
Autres pays : voie ordinaire.....	25.000	35.000	Les insertions au J.O.R.C.I. devront parvenir au Service des Journaux officiels au plus tard le jeudi précédent la date de parution du « J.O. »	Pour les exemplaires à certifier et à légaliser, il sera perçu en plus du prix du numéro les frais de timbre et de légalisation en vigueur.
voies aériennes.....	40.000	50.000		
Prix du numéro de l'année courante.....	1.000			
Au-delà du cinquième exemplaire.....	800			
Prix du numéro d'une année antérieure.....	1.500			
Prix du numéro légalisé.....	2.000			
Pour les envois par poste, affranchissement en plus.				

SOMMAIRE

PARTIE OFFICIELLE

2014 ACTES PRESIDENTIELS

PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

- 12 mars.. Décret n° 2014-104 portant approbation du cahier des charges des titulaires de conventions de concession et de licences pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC. 509
- 7 juin.. Décret n° 2014-340 portant annulation de la promulgation le 5 juin 2014 de la loi portant modification de la loi n° 2001-634 du 9 octobre 2001 portant composition, organisation, attributions et fonctionnement de la Commission électorale indépendante (CEI), telle que modifiée par la loi n° 2004-642 du 14 décembre 2004 et par les décisions n° 2005-06/PR du 29 août 2005. 564

PARTIE NON OFFICIELLE

- Avis et annonces. 565

PARTIE OFFICIELLE

2013 ACTES PRESIDENTIELS

PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

DECRET n°2014-104 du 12 mars 2014 portant approbation du cahier des charges des titulaires de conventions de concession et de licences pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC.

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

Sur rapport du ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication,

Vu la Constitution ;

Vu la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;

Vu la loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité ;

Vu la loi n°2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques ;

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° 2011-270 du 28 septembre 2011 portant organisation du ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication ;

Vu le décret n°2012-1118 du 21 novembre 2012 portant nomination du Premier Ministre, chef du Gouvernement ;

Vu le décret n°2012-1119 du 22 novembre 2012 portant nomination des membres du Gouvernement, tel que modifié par les décrets n°2013-505 du 25 juillet 2013, n° 2013-784, n° 2013-785, n° 2013-786 du 19 novembre 2013 et 2014-89 du 12 mars 2014 ;

Vu le décret n°2013-302 du 2 mai 2013 fixant le contenu du cahier des charges de la licence individuelle et de l'autorisation générale pour l'établissement des réseaux de télécommunications/TIC et de la fourniture des services de télécommunications ;

Vu le décret n°2013-506 du 25 juillet 2013 portant attributions des membres du Gouvernement, tel que modifié par le décret n°2013-802 du 21 novembre 2013 ;

Le Conseil des ministres entendu,

DECRETE :

Article premier. — Sont approuvés les cahiers des charges des opérateurs de réseaux et des fournisseurs de services de télécommunications/TIC titulaires de Conventions de concession et de Licences définitives ci-après :

- COTE D'IVOIRE TELECOM ;
- MTN COTE D'IVOIRE ;
- ORANGE COTE D'IVOIRE ;
- ATLANTIQUE TELECOM (A-CELL/Moov) ;
- COMIUM (koz) ;
- ORICEL COTE D'IVOIRE (GreenN) ;
- WARID TELECOM ;
- AIRCOMM-CI (Café Mobile) ;
- AROBASE TELECOM.

Les cahiers des charges ainsi approuvés sont annexés au présent décret.

Art. 2. — Le ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan, le 12 mars 2014.

Alassane OUATTARA.

**AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS
DE COTE D'IVOIRE**
CAHIER DES CHARGES
SOMMAIRE
Table des matières

PREAMBULE

TITRE I. Définition et objet

Article premier. — **Définitions**

Art. 2. — **Objet de la licence**

TITRE II: Dispositions générales

Art. 3. — **Dispositions financières**

3.1. Taxes et redevances

3.2. Recouvrement

Art. 4. — **Exercice des activités**

4.1. Conditions d'accès aux services

4.2. Conditions d'une concurrence loyale

Art. 5. — **Conventions, traités et accords internationaux**

Art. 6. — **Couverture de la population**

Art. 7. — **Obligation au titre du service universel**

Art. 8. — **Exploitation commerciale**

8.1. Conditions et modalités d'exploitation commerciale

8.1.1. Conditions contractuelles de commercialisation des services

8.1.2. Conditions d'ouverture et de fourniture de service

8.1.3. Commercialisation des services

8.1.4. Traitement non discriminatoire

8.1.5. Relations avec les installateurs

8.2. Service à la clientèle

8.3. Réaffectation de numéro

Art. 9. — **Obligation de permanence, de qualité et de disponibilité du service**

9.1. Permanence et disponibilité du service

9.2. Normes et indicateurs

Art. 10. — **Conditions du déploiement des réseaux, d'interconnexion et de partage des infrastructures**

10.1. Conditions du déploiement du réseau

10.2. Interconnexion des réseaux

10.3. Plate-forme d'interconnexion et connexion directe

10.4 Partage d'infrastructure

10.5 Accès direct à l'international

11.1. Fréquences

11.1.1. Fréquences utilisables

11.1.2. Interférences

11.2. Ressource en numérotation

11.2.1. Conditions et modalités de réservation et d'attribution de ressources de numérotation

11.2.2. Utilisation des numéros

11.3. Rapport annuel

Art. 12. — **Protection et confidentialité des données**

12.1. Sécurité des données

12.2. Obligations en cas de sous-traitance

12.3. Correspondant à la protection des données

12.4. Rapport annuel

12.5. Conservation des données

12.6. Exploitation des données

Art. 13. — **Informations**

13.1. Communications d'information

13.1.1. Données mensuelles

13.1.2. Données annuelles

13.1.3. Données à la demande de l'ARTCI

13.2. Vérification des données de facturation et de taxation

Art. 14. — **Protection des consommateurs**

14.1. Identification des appels

14.2. Identification des abonnés

14.3. Interception de communications électroniques

14.4. Protection des terminaux

14.5. Blocage des communications sortantes vers des services à valeur ajoutée payants

14.6. Informations préalables et transparentes

14.6.1. Publication des tarifs

14.6.2. Liberté des prix

14.7. Juste taxation et facturation

14.8. Interdiction de ventes liées

14.9. Jeux de hasard

14.10. Itinérance

14.11. Annuaire universel

Art. 15. — *Obligation de lutte contre la cybercriminalité*

15.1. Moyens de lutte contre la cybercriminalité

15.2. Conservation des données relatives aux abonnés

15.3. Coopération avec les services compétents

15.4. Exécution des décisions

Art. 16. — *Obligations de sécurité des réseaux*

16.1. Sécurité et confidentialité des communications

16.1.1. Secret des communications

16.1.2. Neutralité

16.1.3. Sécurité des communications

16.2. Normes et spécifications

16.2.1. Homologation des équipements

16.2.2. Equipements radioélectriques

16.2.3. Equipements de commutation

16.2.4. Protection de l'environnement et de la santé

16.3. Sécurité physique et technologique de « Nom de l'opérateur »

16.4. Obligation en matière de Cloud computing

Art. 17. — *Obligation en matière de cryptologie*

Art. 18. — *Prescriptions exigées par la défense et la sécurité publique, la sécurité aérienne et maritime et par le pouvoir judiciaire*

18.1. Défense nationale et sécurité publique

18.2. Exigences particulières

18.3. Communications de secours et d'urgence

Art. 19. — *Dispositions diverses*

19.1. Force majeure

19.2. Responsabilité

19.3. Assurances

19.4. Réunions périodiques

19.5. Montants

19.6. Règlement des différends

19.7.1. Litiges

19.7.2. Règlement des litiges

19.7.3. Voies de recours

TITRE III : *Obligations spécifiques*

Art. 21. — *Durée et renouvellement de la licence*

21.1. Durée de la licence

21.2. Renouvellement de la licence

Art. 22. — *Montant et condition de paiement de la contrepartie financière*

Art. 23. — *Obligations spécifiques aux opérateurs puissants*

23.1. Détermination de la puissance

23.2. Couverture de la population dans certaines zones ou des axes routiers

23.3. Services spécifiques

23.4. Interconnexion

23.5. Partage d'infrastructure

23.6. Obligation d'itinérance nationale

Art. 24. — *Modalités de modification du cahier des charges*

Art. 25. — *Contrôle du respect des obligations du cahier des charges*

Art. 26. — *Publication*

Art. 27. — *Entrée en vigueur du cahier des charges*

ANNEXE 1 : *Mode de calcul du taux de couverture de la population*

1.2. Déclaration d'une localité (secteur) couverte

1.3. Méthode de calcul du taux de couverture de population

ANNEXE 2 : *Qualité de service*

2.1. Qualité de service

2.2. Performance réseau

2.2.1. Disponibilité du réseau

2.2.2. Débits de données

2.2.3. Qualité du signal radio

2.2.4. Performances TCH et SDCCH

2.2.5. Performances HO

2.2.6. Taux de blocage

2.2.7. Taux de coupure

2.3. UMTS

2.3.1. Disponibilité du réseau

2.3.2. Débits de données

2.3.3. Taux d'erreur en transport

2.3.4. Taux d'erreur en interférence

2.4. Taux de blocage

2.5. Taux de coupure

2.6. Indicateurs de relèvement de dérangements

2.7. Autres indicateurs de performance

2.8. Autres technologies mobiles

ANNEXE 3 : *Modalités de contrôle*

3.1. Contrôle du réseau de l'opérateur

3.1.1. Au niveau des équipements de commutation

3.1.2. Au niveau du contrôleur de station de base

3.1.3. Au niveau des pylônes et stations de base

ANNEXE 4 : *Pénalités*

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

4.2. Couverture de la population

4.3. Performance réseau

4.3.1. Disponibilité du réseau

4.3.2. Objectifs de relèvement de dérangements

4.3.3. Qualité de service: facturation et accessibilité

4.4. Production d'une comptabilité analytique

4.5. Autres manquements

ANNEXE 5 : *Utilisation des ressources rares*

Bloc de numéros

ANNEXE 6 : *Mise à disposition légale de communications électroniques*

PREAMBULE

Les insuffisances de la loi du 7 juillet 1995 portant code des télécommunications, face aux évolutions technologiques constatées ces dernières années et 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.

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 ».

A cet effet, le décret n° 2013-302 du 2 mai 2013 fixant le contenu du cahier des charges de la licence individuelle et de l'autorisation générale pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de télécommunications/TIC et la fourniture de services de Télécommunications a été adopté pour servir de cadre réglementaire de référence pour la mise en conformité desdits cahiers des charges.

Le présent cahier des charges prend en compte les principes généraux suivants : la neutralité technologique, le principe de transparence et de non-discrimination, l'utilisation optimale des ressources rares, l'interconnexion et le partage d'infrastructures, la protection du consommateur et l'obligation de service universel.

Ainsi, ce cahier des charges définit les obligations générales et les obligations spécifiques auxquelles la société « Nom de l'opérateur » est soumise.

TITRE I

DEFINITION ET OBJET

Article premier. — *Définitions*

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 suivant les lignes directrices établies par l'autorité de régulation ;

actionnaire de référence désigne et signifie la personne physique ou morale actionnaire majoritaire au capital de « Nom de l'opérateur » qui fournit le service au moment de la délivrance de la licence ;

administration désigne et signifie 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** désigne et signifie l'autorité en charge de la régulation des Télécommunications/TIC en Côte d'Ivoire ;

autorité de protection désigne et signifie l'ARTCI ;

cahier des charges désigne et signifie le présent document y compris ses annexes auquel « Nom de l'opérateur » est tenue de se conformer pendant toute la durée de la licence ;

chiffre d'affaires (CA), revenus hors taxes de l'exercice précédent ou du dernier exercice de « Nom de l'opérateur ». Le chiffre d'affaires utilisé pour le calcul des taxes et pénalités comprend les prestations facturées par l'opérateur plus la balance nette d'interconnexion ;

clients désigne et signifie les abonnés aux services fournis par la société « Nom de l'opérateur » ;

l'ordonnance désigne et signifie l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux télécommunications et aux technologies de l'information et de la communication, y compris les textes modificatifs ultérieurs ;

communication désigne et signifie les appels voix et/ou données ;

communication électronique, émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique ;

communication d'urgence désigne et signifie une 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 ;

convention de l'UIT désigne et signifie les textes fondamentaux de l'Union internationale des Télécommunications (UIT) ;

couverture, zones géographiques ou proportion de la population couverte par les services de « Nom de l'opérateur » ;

date de délivrance de la licence désigne et signifie la date à laquelle l'attestation de licence est attribuée à « Nom de l'opérateur » ;

équipement terminal désigne et signifie 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, l'opérateur désigne et signifie la société Orange ;

licence désigne et signifie l'autorisation accordée à « Nom de l'opérateur », aux fins de lui permettre d'établir et d'exploiter un réseau de Télécommunications/TIC et de fournir des services de Télécommunications/TIC ;

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 ;

liaison point à point, liaison entre deux équipements en connexion directe ;

liaison point à multi - point, liaison entre un équipement et plusieurs autres. Communication entre un point et plusieurs autres points (ou directions) ;

obligations, devoir légal et/ ou contraintes imposées par le présent cahier de charges ;

réseau accessible, un réseau est accessible si en tout point couvert par ce réseau, il est possible d'établir et de terminer une communication électronique dans des conditions de durée et de qualité définies par l'autorité de régulation ;

réseaux ouverts au public désigne et signifie les réseaux de télécommunications/TIC ouverts au public y compris les réseaux radioélectriques ;

roaming signifie « Itinérance » en français. Ce service proposé par les opérateurs de télécommunications permet aux abonnés d'un opérateur mobile d'avoir accès au réseau et aux services offerts par un autre opérateur mobile dans une zone non couverte par le réseau nominal ou d'origine desdits abonnés ;

services, catalogue de services désigne et signifie l'ensemble des prestations de service que doit ou peut fournir « Nom de l'opérateur » pour faire face aux obligations contenues dans son cahier des charges ;

taux d'accessibilité, il correspond au rapport de communications électroniques établies, maintenues et terminées dans des conditions de durée et de qualité définies par l'autorité de régulation sur le nombre total de tentatives de communications électroniques effectuées ;

taux de blocage, la probabilité qu'un appel ne puisse aboutir à l'heure la plus chargée. Cette probabilité est calculée pour le réseau de « Nom de l'opérateur » sur la base du trafic moyen pendant les quatre heures les plus chargées par jour ;

taux d'échec, une communication est considérée en échec si la première tentative ne permet pas de l'établir ou de la maintenir plus de 5 secondes. C'est le rapport du nombre de tentatives d'appel échouées sur le nombre total d'appels ;

taux de coupure, la 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 supérieure à dix secondes. Est exclue de ce taux l'interruption dont la cause est le déplacement de la station mobile en dehors de la zone de couverture du réseau de « Nom de l'opérateur » ;

TDD (Time Division Duplex), c'est une technique de duplexage pour l'interface radio qui consiste à utiliser la même fréquence pour la voie montante et la voie descendante et à procéder à leur distinction par séparation temporelle ;

UIT, Union internationale des Télécommunications, c'est l'institution spécialisée des Nations unies pour les Télécommunications et les Technologies de l'Information et de la Communication.

Art. 2. — *Objet de la licence*

2.1. La société « Nom de l'opérateur » est autorisée à établir et exploiter un réseau de communications électroniques ouvert au public, requérant l'utilisation de ressources rares, sur l'ensemble du territoire ivoirien.

La licence de « Nom de l'opérateur » ne couvre pas :

— l'établissement et/ou l'exploitation d'un réseau pour la fourniture de capacités de transmission nationales ou internationales ;

— la fourniture de services dans des conditions particulières, notamment d'ordre public, de sécurité publique et de santé publique.

2.2. *Forme juridique, caractère intuitu personae et actionnariat*

La licence est strictement personnelle à « Nom de l'opérateur » et ne lui confère aucun droit d'exclusivité.

Toute modification de l'actionnariat n'entraînant pas un changement de contrôle de « Nom de l'opérateur » est libre. Toute opération de cession d'actions ou de part sociale doit être préalablement notifiée à l'ARTCI avant sa réalisation.

Toute modification de l'actionnariat entraînant un changement de contrôle de « Nom de l'opérateur » direct ou indirect ou toute prise de participation dans le capital social de « Nom de l'opérateur » 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 soixante jours calendaires suivant la notification, la modification est réputée acquise.

« Nom de l'opérateur » est tenue de s'assurer qu'au moins 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 « Nom de l'opérateur » est adressé à l'ARTCI.

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

TITRE II

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Art. 3. — *Dispositions financières*

3.1. Taxes et redevances

La société « Nom de l'opérateur » est soumise au paiement des droits, taxes, redevances et de contributions diverses prescrits par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment :

— la redevance de régulation, conformément aux textes en vigueur ;

— la redevance d'utilisation de fréquences ;

— la redevance d'utilisation de ressources de numérotation ;

— la redevance pour l'audit, le contrôle et la certification électronique ;

— la contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation en matière de Télécommunications/TIC ;

— la taxe pour la promotion de la culture ;

— la contribution au titre du service universel des Télécommunications/TIC ;

— la taxe sur les entreprises de télécommunications et des technologies de l'information et de la communication.

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 « Nom de l'opérateur » des taxes, redevances et contributions visées au présent titre.

Art. 4. — *Exercice des activités*

La société « Nom de l'opérateur » 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 « Nom de l'opérateur » 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 mois avant de les porter à la connaissance du public.

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

« Nom de l'opérateur » précise l'ensemble des dispositions prises pour se conformer aux exigences essentielles et mentionne les normes et spécifications mises en œuvres à cet effet.

« Nom de l'opérateur » communique à toute personne qui en fait la demande les conditions d'accès à ses services.

Dans ce cas, les conditions d'accès aux services selon les procédures d'accès de « Nom de l'opérateur » ne doivent pas être de nature à dissuader les utilisateurs.

4.2. Conditions d'une concurrence loyale

« Nom de l'opérateur » 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.

Art. 5. — *Conventions, traités et accords internationaux*

« Nom de l'opérateur » 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 auxquelles adhère la République de Côte d'Ivoire en matière de Télécommunications/TIC.

Art. 6. — *Couverture de la population*

« Nom de l'opérateur » est tenue de couvrir la population sur l'ensemble du territoire national par les services de téléphonie, d'accès à Internet et de transmission de données.

« Nom de l'opérateur », si elle est notifiée opérateur puissant, est tenue de couvrir :

— 95 % de la population en service de téléphonie et 50 % de la population en service de transmission de données à au moins 512 Kbits/s permettant l'accès à Internet, un an au plus tard après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;

— 99 % de la population en service de téléphonie et 70 % de la population en service de transmission de données à au moins 512 Kbits/s permettant l'accès à Internet, deux ans après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;

— 99 % de la population en service de téléphonie et 80 % en service de transmission de données à au moins 512 Kbits/s permettant l'accès à Internet, quatre ans après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;

— 99 % de la population en service de téléphonie et 95 % de la population en service de transmission de données à au moins 512 Kbits/s permettant l'accès à Internet six ans après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges

Autrement, « Nom de l'opérateur » est tenue d'être disponible en toute zone du territoire national où le réseau d'un opérateur mobile est disponible soit en utilisant ses propres infrastructures, soit à travers des accords de roaming.

Art. 7. — *Obligation au titre du service universel*

« Nom de l'opérateur » est tenue de contribuer au développement du service universel par le paiement d'une contribution obligatoire conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » est tenue d'acheminer gratuitement et de façon prioritaire tous les appels téléphoniques et autres communications électroniques à destination des numéros d'urgence.

« Nom de l'opérateur » peut, à la demande de l'ARTCI, 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.

« Nom de l'opérateur », si elle est notifiée opérateur puissant, peut être tenue, à la demande de l'ARTCI, d'offrir 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'exploitation commerciales.

Art. 8. — *Exploitation commerciale*

8.1. Conditions et modalités d'exploitation commerciale

« Nom de l'opérateur » 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 ;

— les communications à partir de son réseau vers les services en charge de la relation clientèle de « Nom de l'opérateur » sont gratuites pour ses abonnés.

« Nom de l'opérateur » s'interdit d'offrir un mode alternatif payant pour accéder au même service client où l'unique particularité de ce mode d'accès serait d'avoir une plus haute priorité d'appel.

8.1.1. Conditions contractuelles de commercialisation des services

Les contrats conclus entre « Nom de l'opérateur » et les utilisateurs doivent préciser les conditions de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que les recours des utilisateurs 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 en ce qui concerne la téléphonie nationale et internationale ou la réception simple sont considérés comme des services distincts ;

— les conditions générales de l'offre, notamment, les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ;

— la décomposition des tarifs des services fournis en précisant notamment les tarifs fixes et les tarifs variables ;

— les conditions d'interruption du service en cas de facture impayée ;

— les procédures de recours et d'indemnisation dont dispose l'utilisateur en cas de préjudice subi ;

— les compensations prévues en cas de manquement aux exigences de qualité prévues aux cahiers des charges ;

— en fin de contrat, les cautions ou dépôts forfaitaires exigés par « Nom de l'opérateur » sont restitués, actualisés à leurs valeurs à la date du remboursement ;

Les mécanismes pour interroger et obtenir le statut et les bénéfices liés aux « offres spéciales » actives pour l'abonné.

L'ARTCI peut exiger la modification des clauses inéquitables des contrats.

8.1.2. Conditions d'ouverture et de fourniture de service

Toute nouvelle offre de service de « Nom de l'opérateur » doit être communiquée à l'ARTCI un mois avant de les porter à la connaissance du public.

Est interdite la prospection directe par envoi de messages au moyen d'un automate d'appel ou d'émission de SMS, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique ou encore par tout autre moyen de communication électronique si l'abonné a fait opposition et ne désire pas recevoir ces messages.

Le non-respect de cette interdiction donne lieu à l'application des sanctions prévues dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur notamment l'article 117 et suivant de l'ordonnance relative aux télécommunications.

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.

8.1.3. Commercialisation des services

« Nom de l'opérateur » peut, si elle le souhaite, faire appel contractuellement à des sociétés de commercialisation 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 « Nom de l'opérateur » peut être engagée pour les infractions commises par les sociétés de commercialisation avec qui elle a contracté et qui ne respectent pas lesdites obligations.

8.1.4. Traitement non discriminatoire

« Nom de l'opérateur » fournit ses services à tous ceux qui en font la demande dans le respect de ses conditions générales d'offres.

« Nom de l'opérateur » traite les abonnés, usagers itinérants, les opérateurs et les fournisseurs de services autorisés de façon transparente et non discriminatoire.

8.1.5. Relations avec les installateurs

« Nom de l'opérateur » ne peut contracter qu'avec les installateurs agréés par l'ARTCI pour l'installation et l'entretien des équipements de son réseau.

8.2. Service à la clientèle

L'ARTCI détermine les exigences de qualité du service à la clientèle, en contrôle le respect et sanctionne les manquements constatés. Les lignes directrices relatives à la qualité de service sont notifiées à « Nom de l'opérateur » par l'ARTCI et publiées sur son site Internet.

8.3. Réaffectation de numéro

« Nom de l'opérateur » est tenue d'observer un délai minimum de trois mois pour réaffecter un numéro de téléphone résilié.

Art. 9. — Obligation de permanence, de qualité et de disponibilité du service

9.1. Permanence et disponibilité du service

« Nom de l'opérateur » est tenue de fournir au public, au moins, les services suivants :

— les services de voix, incluant le service téléphonique au public,

— l'accès à Internet,

— la transmission de données à un débit d'au moins cinq-cent-douze kilo-bits par seconde (512 kbits/s) ;

— le service de visiophonie,

— le service de messagerie multimédia (MMS) ;

— le service de messagerie SMS.

Tous les services fournis par « Nom de l'opérateur » doivent être disponibles et opérationnels de façon continue au sens du point 2.2 de l'annexe 2, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, et sept jours sur sept, conformément à l'offre.

« Nom de l'opérateur » 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 heures maximum si cette interruption est imputable à son fait.

Au-delà de quatre heures, l'interruption est notifiée à l'ARTCI.

9.2. Normes et indicateurs

« Nom de l'opérateur » met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par le présent cahier des charges et à défaut par les normes en vigueur en particulier au sein de l'UIT, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur afférents au réseau de « Nom de l'opérateur », les délais de satisfaction des demandes de service, l'efficacité et la rapidité de la maintenance de son réseau et la relève des dérangements.

Le ressenti de l'abonné est pris en compte dans la mesure de la qualité de service.

« Nom de l'opérateur » 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 2.

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.

« Nom de l'opérateur » est tenue d'assurer le maintien de toute communication sur son réseau, sans interruption.

Art. 10. — Conditions du déploiement des réseaux, d'interconnexion et de partage des infrastructures

10.1. Conditions du déploiement du réseau

« Nom de l'opérateur » est tenue de déployer son réseau pour la couverture de la population conformément aux dispositions de l'article 6 du présent cahier des charges.

Toutefois, « Nom de l'opérateur » peut utiliser, lors de l'installation de son réseau, les infrastructures appartenant à des tiers, dans la mesure où les capacités sont suffisantes et qu'il n'existe pas d'obstacles de nature technique, juridique et économique.

Lorsque « Nom de l'opérateur » utilise les services d'un fournisseur d'infrastructures passives, il veille à ce que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de télécommunications. Une copie des contrats conclus dans ce cadre par « Nom de l'opérateur » est transmise par ses soins à l'ARTCI pour approbation avant leur entrée en vigueur.

L'externalisation de toute ou partie des activités cœur de métier de télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » est soumise à l'autorisation préalable de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » doit respecter les règles et les procédures nécessaires pour l'installation des éléments de son réseau, notamment celles relatives au passage de ce réseau à travers la voie publique, ainsi que celles relatives à la réalisation de construction et à leur modification.

10.2. Interconnexion des réseaux

« Nom de l'opérateur » est tenue d'interconnecter son réseau avec les réseaux des exploitants de télécommunications ouverts au public en Côte d'Ivoire.

« Nom de l'opérateur » fait droit aux demandes d'interconnexion des exploitants de télécommunications ouverts au public, dûment autorisés, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et avec la même qualité que lorsqu'elle l'assure pour ses propres services ou pour ses filiales et partenaires.

« Nom de l'opérateur » assure l'interconnexion de manière continue en tout point de son réseau où cela est techniquement possible.

Tout refus d'interconnexion opposé par « Nom de l'opérateur » doit être motivé et notifié au demandeur et à l'ARTCI.

Toute suspension du service d'interconnexion par « Nom de l'opérateur » fait l'objet d'une autorisation préalable de l'ARTCI. Le non-respect de cette obligation est sanctionné par l'ARTCI, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » constitue une garantie autonome dans les livres d'un établissement bancaire établi en Côte d'Ivoire pour le paiement de ses dettes d'interconnexion dont les modalités de mise en œuvre sont soumises au contrôle de l'ARTCI.

10.3. Plate-forme d'interconnexion et connexion directe

« Nom de l'opérateur » est tenue de faire droit à toute demande de connexion directe d'un autre opérateur.

« Nom de l'opérateur » est tenue de se raccorder au point d'échange Internet national. A cet effet, « Nom de l'opérateur » est tenue de faire transiter l'ensemble du trafic Internet 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, « Nom de l'opérateur » 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 d'accès au point d'échange national avérées, « Nom de l'opérateur » peut utiliser à titre des voies alternatives pour l'acheminement du trafic Internet local et le notifie, sans délai, à l'ARTCI.

10.4 Partage d'infrastructure

Le partage d'infrastructures entre « Nom de l'opérateur » 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.

« Nom de l'opérateur » doit permettre aux autres exploitants de télécommunications ouverts au public d'utiliser les emplacements dont il est propriétaire.

10.5 Accès direct à l'international

« Nom de l'opérateur » est autorisée à acheminer directement ses communications internationales à partir de ses propres infrastructures. « Nom de l'opérateur » est tenue d'offrir la possibilité à chacun de ses abonnés d'émettre et de recevoir des communications internationales dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Art. 11. — Fréquences et numéros

11.1. Fréquences

11.1.1. Fréquences utilisables

« Nom de l'opérateur » doit optimiser l'utilisation des bandes de fréquences qui lui sont assignées. La cessation de l'exploitation d'équipements radioélectriques ou de l'un de leurs éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

L'utilisation d'une fréquence radioélectrique par « Nom de l'opérateur » donne lieu au paiement de la redevance d'utilisation de fréquence.

« Nom de l'opérateur » 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 « Nom de l'opérateur » des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Toutefois, « Nom de l'opérateur » pourra exploiter d'autres bandes de fréquences pour le déploiement de son réseau, à condition d'être préalablement autorisé par l'ARTCI.

11.1.2. Interférences

« Nom de l'opérateur » est tenue de notifier à l'ARTCI toute interférence constatée sur son réseau.

« Nom de l'opérateur » prend toutes les dispositions pour remédier, sans délai, aux interférences causées par elle et qui lui ont été notifiées par l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 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 adaptées, moyennant une annonce préliminaire adéquate par l'ARTCI, sans que « Nom de l'opérateur » ne reçoive de dédommagement.

11.2. Ressource en numérotation

Les ressources de numérotation sont des ressources rares qui font partie du domaine de l'Etat.

« Nom de l'opérateur » a le droit de disposer des ressources de numérotation suffisantes pour les besoins de ses services, conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » doit utiliser de façon optimale les ressources de numérotation mises à la disposition.

Les ressources de numérotation attribuées à « Nom de l'opérateur » ne peuvent faire l'objet d'un transfert à un tiers qu'avec l'accord de l'ARTCI.

En cas de faillite, liquidation ou abandon de l'activité de « Nom de l'opérateur », les ressources de numérotation sont rétrocédées de plein droit à l'ARTCI.

Les numéros et blocs de numéros attribués à « Nom de l'opérateur » ne sont pas sa propriété ni celle de ses abonnés ou autres utilisateurs finals. Ils ne peuvent être protégés par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Les numéros et blocs de numéros sont attribués à « Nom de l'opérateur » après réservation par l'ARTCI pour une durée limitée qui correspond à la durée d'exploitation du service ou de l'application.

Lorsque « Nom de l'opérateur » cède l'exploitation de son service de Télécommunications/TIC pour lequel la capacité de numérotation est attribuée, celle-ci est attribuée au cessionnaire pour autant que celui-ci soit autorisé à exploiter le service et qu'une déclaration dans ce sens ait été introduite préalablement auprès de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » est tenue de se conformer à toute modification du Plan national de numérotation. La modification du Plan national de numérotation n'entraîne pas de dédommagement au profit de « Nom de l'opérateur ».

« Nom de l'opérateur » contribue techniquement à la mise en œuvre de la modification du Plan national de numérotation. L'ARTCI fixe de façon transparente et équitable les modalités de cette contribution.

11.2.1. Conditions et modalités de réservation et d'attribution de ressources de numérotation.

L'attribution ou la réservation d'une ressource de numérotation à « Nom de l'opérateur » donne lieu au paiement d'une redevance annuelle, conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » est tenue de respecter les conditions et modalités de réservation et d'attribution des ressources de numérotation telles que fixées par la réglementation en vigueur.

11.2.2. Utilisation des numéros

« Nom de l'opérateur » est tenue d'inscrire dans les tables de routage de son réseau tous les numéros ou blocs de numéros attribués par l'ARTCI, dans des conditions non discriminatoires et dans le délai spécifié par celle-ci.

« Nom de l'opérateur » est tenue de désactiver dans les tables de routage de son réseau tous les numéros ou blocs de numéros retirés par l'ARTCI, dans des conditions non discriminatoires et dans le délai spécifié par celle-ci.

L'utilisation ou la mise en service dans le délai fixé par l'ARTCI d'une ressource de numérotation non attribuée par l'ARTCI est interdite.

« Nom de l'opérateur » met un numéro de téléphone ordinaire à la disposition de toute personne qui en fait la demande dans le cadre de la fourniture de ses services.

« Nom de l'opérateur » met en œuvre les mesures permettant à toute personne, qui en fait la demande, de choisir un numéro de téléphone parmi les numéros disponibles. Les modalités de mise à disposition des abonnés de numéro de téléphone choisi sont notifiées à l'ARTCI.

11.3. Rapport annuel

« Nom de l'opérateur » adresse à l'ARTCI un rapport annuel détaillé sur l'utilisation des ressources de numérotation qui lui ont été attribuées et sur les ressources mises en service pour le compte de tiers.

Art. 12. — *Protection et confidentialité des données*

12.1. Sécurité des données

Le traitement des données à caractère personnel par « Nom de l'opérateur » dans le cadre stricte de ses activités de Télécommunications/TIC est soumis suivant la nature du traitement soit à déclaration préalable, soit à autorisation de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 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.

12.2. Obligations en cas de sous-traitance

Lorsque « Nom de l'opérateur » fait appel à un sous-traitant, elle s'assure 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 « Nom de l'opérateur » ainsi qu'au sous-traitant de veiller au respect de ces mesures.

La responsabilité de « Nom de l'opérateur » 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.

12.3. Correspondant à la protection des données

« Nom de l'opérateur » est tenue de désigner au sein de son personnel un correspondant à la protection des données à caractère personnel, exerçant avec un statut particulier, et chargé de tenir une liste des traitements effectués immédiatement accessible à toute personne physique dont les données personnelles ont été traitées et qui en fait la demande. Cette désignation est faite conformément à la réglementation en vigueur et notifiée à l'autorité de protection.

12.4. Rapport annuel

« Nom de l'opérateur » adresse à l'ARTCI un rapport annuel sur le traitement des données à caractère personnel.

12.5. Conservation des données

« Nom de l'opérateur » 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.

12.6. Exploitation des données

« Nom de l'opérateur » est tenue de prendre toute mesure utile pour s'assurer que les données à caractère personnel traitées peuvent être exploitées quel que soit le support technique utilisé.

Sauf autorisation de l'ARTCI, il est interdit à « Nom de l'opérateur » de transférer les données à caractère personnel vers un pays tiers.

Art. 13. — Informations

13.1. Communications d'information

« Nom de l'opérateur » 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.

« Nom de l'opérateur » 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 seront communiquées. Toutes les données sont communiquées à l'ARTCI selon un format et une nomenclature définis par elle.

13.1.1. Données mensuelles

« Nom de l'opérateur » doit fournir mensuellement à l'ARTCI :

- les données brutes issues du Centre de maintenance et d'exploitation du réseau radio (OMCR) ;
- les données relatives à la qualité de service ;
- les éléments relatifs au nombre des abonnés, au trafic, aux messages et aux données échangées sur son réseau et avec les autres réseaux ;
- le nombre d'appels itinérants ;
- la durée moyenne par type d'appels ;
- le nombre total d'unités facturées ;
- le nombre d'appels échangés avec les autres réseaux mobiles et fixes ;
- l'évolution du réseau notamment les stations de base, les contrôleurs de stations de base, les commutateurs et les interfaces d'interconnexion ;

— l'évolution de la capacité équipée et utilisée des commutateurs ;

- le nombre d'échec de handover ;
- le taux d'échec des appels ;
- le taux de coupure des appels ;
- les investissements ;
- le chiffre d'affaires mensuel ;
- le nombre total d'emplois et le nombre d'emplois nouveaux ;
- toutes autres données à la demande de l'ARTCI ou du ministère en charge des Télécommunications/TIC.

13.1.2. Données annuelles

Outre les autres rapports spécifiques, opérateur 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, suivant un modèle défini par elle et qui porte notamment sur :

- l'utilisation des bandes de fréquences qui ont été assignées et des ressources en numérotation ;
- les obligations de couverture définies dans le présent cahier des charges afin de rendre compte de la couverture effective de son réseau et des services offerts ;
- 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 et leurs caractéristiques et leur plan de déploiement pour l'année à venir ;
- la couverture qu'elle déclare avoir obtenue respectivement sur son propre réseau, dans un fichier directement intégrable dans un système d'information géographique ou le système indiqué par l'ARTCI, ainsi que tous les éléments de son calcul du taux de couverture de la population ;
- les emplois : l'effectif total, les emplois nouveaux ou les suppressions d'emploi ;
- la lutte contre la cybercriminalité et l'utilisation ou la fourniture de moyens de cryptologie.

« Nom de l'opérateur » doit, en outre, fournir à l'ARTCI, au plus tard, le 30 juin de chaque année :

- les comptes audités, par un expert-comptable certifié relatifs à l'activité qu'elle exerce ;
- les informations techniques, économiques et comptables requises pour le contrôle du calcul des tarifs d'interconnexion et l'évaluation des offres d'accès.

13.1.3. Données à la demande de l'ARTCI

A la demande de l'ARTCI, « Nom de l'opérateur » fournit, notamment, les informations suivantes :

- les copies des contrats signés entre « Nom de l'opérateur » et les distributeurs, revendeurs ou société de commercialisation ;
- les copies d'attestation ou de contrat d'occupation du domaine public et privé ;
- les copies de conventions ou contrats ou accords de partage d'infrastructures ;

- les copies des contrats avec les opérateurs des pays tiers ;
- les copies des contrats avec les clients ;
- 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 ces informations, ci-dessus, sont traitées dans le respect du secret des affaires.

13.2. 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 « Nom de l'opérateur ». En cas de défaillance des équipements de taxation et de facturation, 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 taxation du réseau de l'opérateur et de la sincérité du chiffre d'affaires déclaré par « Nom de l'opérateur ».

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

Art. 14. — *Protection des consommateurs*

14.1. Identification des appels

« Nom de l'opérateur » prend toutes les dispositions nécessaires pour faire apparaître le numéro de l'abonné appelant sur l'écran du poste de l'abonné appelé. Toutefois, elle permet à tous ses clients de s'opposer gratuitement, appel par appel ou de façon permanente, à l'identification automatique de leur numéro par le poste appelé.

14.2. Identification des abonnés

« Nom de l'opérateur » est tenue d'identifier systématiquement tous ses abonnés.

La vente de cartes SIM pré-activées par « Nom de l'opérateur » est interdite. Le non-respect de cette interdiction est sanctionné, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'activation de toute carte SIM permettant l'accès au réseau et aux services de Télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » ne pourra intervenir qu'après l'identification de l'abonné.

« Nom de l'opérateur » est tenue de retracer l'ensemble de ses services à chacun de ses abonnés, dans le cadre de l'identification des abonnés. L'ARTCI est responsable pour l'édition et la mise à jour des critères d'identification des abonnés.

« Nom de l'opérateur » est tenue de se conformer aux lignes directrices définies par l'ARTCI dans le cadre de l'identification des abonnés.

« Nom de l'opérateur » est tenue de collecter et de conserver les copies des documents et les données relatives à cette identification pendant toute la durée de l'abonnement et, dans un délai de trois ans à compter de leur suspension ou résiliation, celles relatives aux abonnés résiliés ou suspendus.

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.

« Nom de l'opérateur » prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification des abonnés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » n'est pas autorisée à utiliser le fichier de ses abonnés à d'autres fins, sauf dans le cadre du service qu'elle exploite et pour lequel les données ont été légitimement recueillies. Le non-respect de cette interdiction donne lieu à sanction conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » informe ses abonnés de l'existence de cette obligation légale d'identification par tous moyens.

14.3. Interception de communications électroniques

Il est interdit à « Nom de l'opérateur » 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 d'une communication privée 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.

14.4. Protection des terminaux

« Nom de l'opérateur » doit prendre, en collaboration avec les autres opérateurs, toutes les mesures pour assurer le service de blocage des terminaux mobiles déclarés volés ou perdus, conformément aux spécifications de l'ARTCI.

14.5. Blocage des communications sortantes vers des services à valeur ajoutée payants

« Nom de l'opérateur » doit permettre à ses abonnés de bloquer gratuitement les communications sortantes vers l'ensemble des services à valeur ajoutée payants et/ou vers les services à valeur ajoutée payants à caractères érotiques ou pornographiques.

14.6. Informations préalables et transparentes

14.6.1. Publication des tarifs

« Nom de l'opérateur » a l'obligation d'informer de façon claire et précise le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de service. Périodiquement, l'ARTCI procède au contrôle de leur application effective et au respect de la réglementation en vigueur.

14.6.2. Liberté des prix

Excepté les cas de surcoûts qui doivent être dûment justifiés, « Nom de l'opérateur » est libre de fixer ses tarifs, mais dans le respect des principes de la transparence, d'objectivité et de non-discrimination applicables sur toute l'étendue du territoire national.

Les tarifs de « Nom de l'opérateur » peuvent être encadrés par l'ARTCI, conformément aux dispositions de l'article 172 de l'ordonnance.

14.7. Juste taxation et facturation

« Nom de l'opérateur » met en place un système de mesure garantissant l'application effective des tarifs publiés.

« Nom de l'opérateur » ne doit pas facturer le consommateur pour un service qu'il n'a pas consommé ou qu'il n'a pas demandé.

« Nom de l'opérateur » doit offrir, gratuitement, à ses clients post-payés, une facture détaillée et précise concernant tous les services qu'elle leur fournit.

« Nom de l'opérateur » est tenue de mettre gratuitement à la disposition de ses abonnés, en temps réel et de façon automatique, après chaque communication, le coût de la communication effectuée et le crédit restant, l'unité de facturation consommée et restante.

14.8. Interdiction de ventes liées

« Nom de l'opérateur » ne peut exiger comme condition de fourniture de son service, les obligations suivantes :

— l'abonnement par le demandeur à un service supplémentaire offert par les systèmes utilisés ;

— l'acquisition obligatoire par le demandeur d'un équipement terminal fourni par « Nom de l'opérateur », sauf en ce qui concerne les offres groupées.

« Nom de l'opérateur » est tenue de débloquent, sur demande de l'abonné, les équipements terminaux bloqués dans le cadre de ses offres de service, douze mois, au maximum, après la date d'acquisition.

« Nom de l'opérateur » informe ses abonnés de l'existence de ce droit au débloquent des terminaux vendus dans le cadre des offres de services.

14.9. Jeux de hasard

L'organisation des jeux d'argent sur les réseaux de communication électronique est placée sous un régime de droits exclusifs de l'Etat concédés à un nombre restreint d'opérateurs. Est interdit le fait, pour « Nom de l'opérateur », sans autorisation d'organiser des jeux d'argent sur son réseau de communication électronique consistant à la tenue de jeux de hasard, de loterie, de publicité de loterie prohibés et de prise de paris illicites.

Sont interdits les transferts d'argent par voie électronique ou par tout autre moyen de paiements effectués par des personnes physiques ou morales dans le cadre de jeux d'argent illicites sur les réseaux de communication électroniques.

Le non-respect par « Nom de l'opérateur » de ces interdictions donne lieu à l'application des sanctions prévues par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

14.10. Itinérance

« Nom de l'opérateur » est tenue d'offrir le service d'itinérance internationale à ses abonnés, conformément aux textes en vigueur.

« Nom de l'opérateur » est tenue d'offrir le service d'itinérance nationale aux autres opérateurs qui en font la demande, à des tarifs raisonnables, dans la mesure où cette offre est techniquement possible, conformément aux spécifications de l'ARTCI.

14.11. Annuaire universel

« Nom de l'opérateur » doit communiquer à l'ARTCI les informations nécessaires à la confection de l'annuaire universel, à l'exception des coordonnées des abonnés qui se sont expressément opposés à la publication desdites coordonnées.

Art. 15. — Obligation de lutte contre la cybercriminalité

15.1. Moyens de lutte contre la cybercriminalité

« Nom de l'opérateur » doit 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 rendre public les moyens consacrés à la lutte contre la cybercriminalité.

« Nom de l'opérateur » a, également, l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes les activités manifestement illicites qu'il observe et/ou qui leur seraient signalées et qu'exerceraient les destinataires de ses services.

« Nom de l'opérateur » informe ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et leur propose au moins un de ses moyens.

« Nom de l'opérateur » est tenue d'informer l'ARTCI des attributions d'adresses Internet reçues d'AFRNIC.

« Nom de l'opérateur » 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.

15.2. Conservation des données relatives aux abonnés

Les données relatives aux abonnés doivent être conservées par « Nom de l'opérateur ». Cette obligation impose à « Nom de l'opérateur » de conserver et de protéger l'intégrité desdites données conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

15.3. 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 conservation immédiate desdites données par « Nom de l'opérateur ».

« Nom de l'opérateur » est tenue de déférer aux réquisitions de l'autorité judiciaire en matière de cybercriminalité et de communiquer à celle-ci, à leur demande, les données d'identification des abonnés dans le cadre d'une enquête judiciaire.

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

15.4. Exécution des décisions

« Nom de l'opérateur » 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.

Art. 16. — Obligations de sécurité des réseaux**16.1. Sécurité et confidentialité des communications****16.1.1. Secret des communications**

« Nom de l'opérateur » prend toutes les mesures nécessaires pour garantir le secret des communications empruntant son réseau. « Nom de l'opérateur » est, également, tenue de porter à la connaissance de son personnel et en particulier des agents qualifiés, 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. « Nom de l'opérateur » informe également ses clients 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.

16.1.2. Neutralité

« Nom de l'opérateur » 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.

16.1.3. Sécurité des communications

« Nom de l'opérateur » 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, « Nom de l'opérateur » 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 des réseaux de « Nom de l'opérateur ».

16.2. Normes et spécifications**16.2.1. Homologation des équipements**

« Nom de l'opérateur » doit veiller à ce que les équipements connectés à son réseau soient préalablement homologués par l'ARTCI, conformément à la réglementation en vigueur. « Nom de l'opérateur » 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 « Nom de l'opérateur » des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 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 du réseau de « Nom de l'opérateur », ce dernier, après vérification technique de son réseau, 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.

16.2.2. Equipements radioélectriques

Les équipements et installations radioélectriques utilisés dans le réseau de « Nom de l'opérateur » doivent être conformes aux normes relatives aux technologies déployées et reconnues par l'UIT.

« Nom de l'opérateur » est tenue de se conformer lors 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.

« Nom de l'opérateur » 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 d'émission de « Nom de l'opérateur » 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.

« Nom de l'opérateur » doit, lors de l'établissement de ses équipements radioélectriques ou lors de l'implantation d'antennes, 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 « Nom de l'opérateur » peuvent être réquisitionnés pour cause d'utilité publique, conformément aux lois et règlements en vigueur.

La cessation de l'exploitation par « Nom de l'opérateur » de tout équipement radioélectrique ou de l'un de leurs éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

16.2.3. Equipements de commutation

Avant d'être connectées au réseau des autres opérateurs autorisés, les interfaces des commutateurs du réseau de « Nom de l'opérateur » doivent être conformes aux normes de l'UIT et homologuées par l'ARTCI.

16.2.4. Protection de l'environnement et de la santé

L'installation des infrastructures de « Nom de l'opérateur » 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 pour la santé des populations, conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

« Nom de l'opérateur » doit 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 et de la réalisation d'ouvrages particuliers susceptibles d'émettre des rayonnements radioélectriques.

« Nom de l'opérateur » doit privilégier l'utilisation des énergies renouvelables et veiller à l'efficacité énergétique de ses installations dans le cadre de la lutte contre le changement climatique.

« Nom de l'opérateur » doit 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'opposer audit déploiement si les conditions légales et réglementaires ne sont pas remplies.

« Nom de l'opérateur » doit veiller à l'intégration paysagère de ses installations radioélectriques.

16.3. Sécurité physique et technologique de « Nom de l'opérateur »

« Nom de l'opérateur » met en œuvre tous les moyens appropriés pour :

- protéger ses installations contre des agressions de toute nature, notamment physique et technologique ;

- conduire de façon périodique des audits techniques de risques et d'évaluation sur son réseau de communication électronique et ses systèmes d'information ;

- assurer la formation de son personnel en charge des réseaux de communication électronique et des systèmes d'information ;

- élaborer un plan annuel de sécurisation de son réseau qu'elle communique à l'ARTCI ;

- élaborer un plan de continuité de service en cas d'incident grave sur son réseau qu'elle communique à l'ARTCI pour approbation ;

- élaborer 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 cyber sécurité ;

- coopérer avec l'entité nationale chargée de répondre aux incidents informatiques.

16.4. Obligation en matière de Cloud computing

« Nom de l'opérateur » doit soumettre à l'approbation préalable de l'ARTCI tout projet de Cloud computing ou de délocalisation d'activités hors des frontières de la République de Côte d'Ivoire ayant un lien avec le traitement de données à caractère personnel.

Art. 17. — Obligation en matière de cryptologie

« Nom de l'opérateur » 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.

« Nom de l'opérateur » est tenue de faire une déclaration préalable à l'ARTCI de l'utilisation de moyens de cryptologie.

« Nom de l'opérateur » 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 l'interdiction d'exercer la profession de prestataire de cryptologie et le retrait des moyens de cryptologie concernés.

Art. 18. — Prescriptions exigées par la défense et la sécurité publique, la sécurité aérienne et maritime et par le pouvoir judiciaire

18.1. Défense nationale et sécurité publique

« Nom de l'opérateur » est tenue de prendre toutes les dispositions pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité et la sûreté publiques et les 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 l'ARTCI dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

Tout équipement radioélectrique de « Nom de l'opérateur » portant atteinte aux exigences de la défense nationale, de la sécurité publique, de la sécurité aérienne et 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 civile, pénale et administrative applicables, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » respecte l'ordre des priorités donné 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.

18.2. Exigences particulières

« Nom de l'opérateur » prend les mesures utiles pour :

- élaborer et mettre rapidement en œuvre ses plans de secours d'urgence établis annuellement en concertation avec les organismes chargés des secours d'urgence. Ces plans devront être communiqués, annuellement 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 par convention 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.

18.3. Communications de secours et d'urgence

« Nom de l'opérateur » prend toutes les dispositions afin que les communications électroniques à destination des organisations de secours et d'urgence publiques, chargée de :

- la sauvegarde des vies humaines ;

- la sécurité publique ;

- l'urgence sociale ;

soient acheminées de façon prioritaire et gratuite au centre correspondant le plus proche de l'initiateur de la communication, en fonction des informations et des listes transmises à « Nom de l'opérateur » par les représentants de l'Etat.

Art. 19. — Dispositions diverses

19.1. En cas de non-respect par « Nom de l'opérateur » des dispositions du présent cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur, l'ARTCI peut lui infliger les sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, sans préjudice des sanctions pénales.

Aucune des sanctions légalement prises par l'ARTCI n'ouvre droit à indemnité au bénéfice de « Nom de l'opérateur ».

19.2. Force majeure

Constitue un cas de force majeure tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté de « Nom de l'opérateur », incluant notamment les contaminations radioactives ou chimiques, les actes de terrorisme, les émeutes, les insurrections, les guerres, les tremblements de terre, le feu, 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, « Nom de l'opérateur » en informe l'ARTCI par écrit dans un délai de 24 heures. L'ARTCI constate l'événement constitutif de la force majeure invoqué par « Nom de l'opérateur » et lui notifie les mesures prises à cet effet.

En cas de situation de crise grave, « Nom de l'opérateur » met tout en œuvre pour garantir le maintien de ses services à l'ensemble des abonnés.

Tant que dure cette situation, « Nom de l'opérateur » prend les mesures nécessaires en vue de sauvegarder la sécurité du fonctionnement de son réseau et assurer la continuité de la fourniture de ses services.

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

19.3. Responsabilité

« Nom de l'opérateur » 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.

19.4. Assurances

« Nom de l'opérateur » 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 polices d'assurance de son entreprise dès leur signature.

19.5. Réunions périodiques

Afin d'optimiser l'exécution du cahier des charges spécifique et de poursuivre son exécution dans l'intérêt de l'Etat, l'ARTCI organise régulièrement des réunions au moins une fois par an avec « Nom de l'opérateur ».

19.6. Montants

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

19.7. Règlement des différends

19.7.1. Litiges

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

19.7.2. 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 susvisée.

19.7.3. Voies de recours

Les décisions de l'ARTCI peuvent faire l'objet d'un 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 SPECIFIQUES

Art. 21. — *Durée et renouvellement de la licence*

21.1. Durée de la licence

La licence GSM de « Nom de l'opérateur », accordée le 2 avril 1996 pour une durée de 20 ans, expire le 1^{er} avril 2016 à minuit.

La licence 3G accordée à « Nom de l'opérateur », le 6 décembre 2012 pour une durée de 10 ans, expire le 5 décembre 2022 à minuit.

« Nom de l'opérateur » est tenue de demander le renouvellement de sa licence GSM à l'échéance de celle-ci.

Le non-renouvellement de la licence GSM de « Nom de l'opérateur » lui fait perdre le bénéfice des droits attachés à sa licence 3G.

21.2. Renouvellement de la licence

Au plus tard deux ans avant sa date d'expiration, « Nom de l'opérateur » doit notifier à l'ARTCI son intention de renouveler sa licence. L'ARTCI lui notifie les conditions de renouvellement de cette licence ou les motifs d'un refus de renouvellement.

Le renouvellement de la licence peut être assorti de modifications des conditions du présent cahier des charges ou d'engagements supplémentaires à ceux prévus par le présent cahier des charges.

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 dans le cadre de l'assignation des ressources de fréquences radioélectriques.

Il peut être opposé un refus à la demande de renouvellement de la licence si « Nom de l'opérateur » a manqué de manière sérieuse à l'exécution de ses obligations définies par le présent cahier des charges au cours de la durée initiale de sa licence. Ce refus n'ouvre droit à aucun dédommagement.

Art. 22. — *Montant et condition de paiement de la contrepartie financière*

En cas de renouvellement de sa licence, « Nom de l'opérateur » est soumise au paiement d'une contrepartie financière dont le montant, les conditions et les modalités de paiement sont fixés par décret pris en Conseil des ministres.

Art. 23. — *Obligations spécifiques aux opérateurs puissants*

Dans l'hypothèse où « Nom de l'opérateur » est notifiée opérateur puissant, elle est soumise aux obligations ci-après définies.

23.1. 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.

23.2. Couverture de la population dans certaines zones ou des axes routiers

L'ARTCI peut demander à « Nom de l'opérateur » de couvrir des zones du territoire national ou des axes routiers, conformément à l'obligation de couverture, si les données qui y sont relevées montrent une insuffisance ou un manque total de couverture.

A cet effet, « Nom de l'opérateur » est tenue de fournir à l'ARTCI, chaque trimestre une liste des localités et des axes routiers (reliant les chefs-lieux de préfecture) couverts.

23.3. Services spécifiques

« Nom de l'opérateur » est tenue d'offrir des services spécifiques pour certaines catégories de la population (personnes jeunes ou âgées, handicapées ou ayant des besoins spécifiques) à la demande de l'ARTCI.

23.4. Interconnexion

Les opérateurs notifiés puissants disposent d'un délai de deux mois, à compter de la date de notification, pour transmettre leur catalogue d'interconnexion à l'ARTCI pour approbation.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus, chaque année, de publier un catalogue d'interconnexion préalablement modifié ou approuvé par l'ARTCI dans un délai de deux mois, à compter de la date de transmission du catalogue d'interconnexion. Toutefois, ce délai peut être prorogé d'un mois, lorsqu'il est nécessaire de procéder à des investigations et expertises complémentaires.

Le catalogue d'interconnexion est publié avant le 30 novembre de l'année civile en cours.

Le catalogue d'interconnexion intègre une offre technique et tarifaire d'interconnexion qui entre en vigueur à compter de l'année civile suivante.

Les tarifs contenus dans le catalogue d'interconnexion peuvent faire l'objet d'un audit par l'ARTCI, le cas échéant, afin de vérifier l'orientation des tarifs vers les coûts réels.

A cet effet, les opérateurs puissants tiennent une comptabilité analytique qui présente clairement la contribution de chaque service fourni à la formation du résultat de l'entreprise et qui met en évidence les charges et recettes d'interconnexion.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus de communiquer leurs catalogues d'interconnexion à tout opérateur ou fournisseur de services qui leur en fait la demande. Les catalogues d'interconnexion approuvés sont disponibles sur les sites Internet des opérateurs et fournisseurs puissants et de l'ARTCI.

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

Les opérateurs puissants sont tenus de joindre au projet de catalogue d'interconnexion soumis à l'ARTCI une présentation détaillée justifiant les principaux tarifs proposés. Les tarifs d'interconnexion doivent être orientés vers les coûts, rémunérer l'usage effectif des éléments du réseau intervenant dans la prestation d'interconnexion et refléter les coûts correspondants.

Le plafond de(s) tarif(s) d'interconnexion entre opérateurs, opérateurs et fournisseurs de service est fixé par l'ARTCI suivant les dispositions réglementaires en vigueur.

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

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'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services qui permette de vérifier le respect des obligations imposées.

L'ARTCI édite et publie à l'attention de « Nom de l'opérateur » les lignes directrices pour l'établissement de la comptabilité analytique.

Les conditions et le contenu minimum de l'offre d'interconnexion sont fixés par le décret n° 2013-300 du 2 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services des Télécommunications/TIC et au dégroupage de la boucle locale.

23.5. Partage d'infrastructure

La prestation de co-localisation est une obligation pour les opérateurs puissants. L'offre technique et tarifaire de co-localisation, ne comportant aucune barrière à l'entrée des concurrents, doit figurer dans l'offre d'interconnexion et de dégroupage.

L'ARTCI peut prendre une décision sur les conditions minimales qui doivent être respectées dans toute offre de co-localisation ou de partage d'infrastructures, après consultation des exploitants de réseaux publics de Télécommunications/TIC.

23.6. Obligation d'itinérance nationale

Les opérateurs puissants sont tenus d'offrir le service d'itinérance nationale à d'autres opérateurs qui en font la demande. La prestation d'itinérance nationale est assurée dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément aux spécifications de l'ARTCI et fait l'objet d'une convention privée entre les opérateurs ou fournisseurs de services.

Art. 24. — *Modalités de modification du cahier des charges*

La modification du cahier des charges 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.

Art. 25. — *Contrôle du respect des obligations du cahier des charges*

L'ARTCI exerce un contrôle permanent sur le respect par « Nom de l'opérateur » 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.

« Nom de l'opérateur » est tenue d'informer l'ARTCI, sans délai, des manquements aux obligations auxquelles elle est soumise au titre du présent cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur constatés par ses services ou à elle notifiés.

Constatation d'infractions

Les infractions au présent cahier des charges et à la réglementation en vigueur commises par « Nom de l'opérateur », 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.

Art. 26. — *Publication*

Le présent cahier des charges est publié au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire et notifié à « Nom de l'opérateur ».

Art. 27. — *Entrée en vigueur du cahier des charges*

Le présent cahier des charges qui entre en vigueur dès sa signature, abroge et remplace les dispositions des cahiers des charges antérieurs.

ANNEXE 1

MODE DE CALCUL DU TAUX DE COUVERTURE DE LA POPULATION

1.1. Définitions

Surface habitable : c'est une surface d'une localité (ou d'un secteur) bâtie.

Localité couverte : une localité est réputée couverte si toute sa surface habitable est couverte.

23.4. Interconnexion

Les opérateurs notifiés puissants disposent d'un délai de deux mois, à compter de la date de notification, pour transmettre leur catalogue d'interconnexion à l'ARTCI pour approbation.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus, chaque année, de publier un catalogue d'interconnexion préalablement modifié ou approuvé par l'ARTCI dans un délai de deux mois, à compter de la date de transmission du catalogue d'interconnexion. Toutefois, ce délai peut être prorogé d'un mois, lorsqu'il est nécessaire de procéder à des investigations et expertises complémentaires.

Le catalogue d'interconnexion est publié avant le 30 novembre de l'année civile en cours.

Le catalogue d'interconnexion intègre une offre technique et tarifaire d'interconnexion qui entre en vigueur à compter de l'année civile suivante.

Les tarifs contenus dans le catalogue d'interconnexion peuvent faire l'objet d'un audit par l'ARTCI, le cas échéant, afin de vérifier l'orientation des tarifs vers les coûts réels.

A cet effet, les opérateurs puissants tiennent une comptabilité analytique qui présente clairement la contribution de chaque service fourni à la formation du résultat de l'entreprise et qui met en évidence les charges et recettes d'interconnexion.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus de communiquer leurs catalogues d'interconnexion à tout opérateur ou fournisseur de services qui leur en fait la demande. Les catalogues d'interconnexion approuvés sont disponibles sur les sites Internet des opérateurs et fournisseurs puissants et de l'ARTCI.

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

Les opérateurs puissants sont tenus de joindre au projet de catalogue d'interconnexion soumis à l'ARTCI une présentation détaillée justifiant les principaux tarifs proposés. Les tarifs d'interconnexion doivent être orientés vers les coûts, rémunérer l'usage effectif des éléments du réseau intervenant dans la prestation d'interconnexion et refléter les coûts correspondants.

Le plafond de(s) tarif(s) d'interconnexion entre opérateurs, opérateurs et fournisseurs de service est fixé par l'ARTCI suivant les dispositions réglementaires en vigueur.

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

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'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services qui permette de vérifier le respect des obligations imposées.

L'ARTCI édite et publie à l'attention de « Nom de l'opérateur » les lignes directrices pour l'établissement de la comptabilité analytique.

Les conditions et le contenu minimum de l'offre d'interconnexion sont fixés par le décret n° 2013-300 du 2 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services des Télécommunications/TIC et au dégroupage de la boucle locale.

23.5. Partage d'infrastructure

La prestation de co-localisation est une obligation pour les opérateurs puissants. L'offre technique et tarifaire de co-localisation, ne comportant aucune barrière à l'entrée des concurrents, doit figurer dans l'offre d'interconnexion et de dégroupage.

L'ARTCI peut prendre une décision sur les conditions minimales qui doivent être respectées dans toute offre de co-localisation ou de partage d'infrastructures, après consultation des exploitants de réseaux publics de Télécommunications/TIC.

23.6. Obligation d'itinérance nationale

Les opérateurs puissants sont tenus d'offrir le service d'itinérance nationale à d'autres opérateurs qui en font la demande. La prestation d'itinérance nationale est assurée dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément aux spécifications de l'ARTCI et fait l'objet d'une convention privée entre les opérateurs ou fournisseurs de services.

Art. 24. — *Modalités de modification du cahier des charges*

La modification du cahier des charges 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.

Art. 25. — *Contrôle du respect des obligations du cahier des charges*

L'ARTCI exerce un contrôle permanent sur le respect par « Nom de l'opérateur » 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.

« Nom de l'opérateur » est tenue d'informer l'ARTCI, sans délai, des manquements aux obligations auxquelles elle est soumise au titre du présent cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur constatés par ses services ou à elle notifiés.

Constatation d'infractions

Les infractions au présent cahier des charges et à la réglementation en vigueur commises par « Nom de l'opérateur », 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.

Art. 26. — *Publication*

Le présent cahier des charges est publié au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire et notifié à « Nom de l'opérateur ».

Art. 27. — *Entrée en vigueur du cahier des charges*

Le présent cahier des charges qui entre en vigueur dès sa signature, abroge et remplace les dispositions des cahiers des charges antérieurs.

ANNEXE 1

MODE DE CALCUL DU TAUX DE COUVERTURE DE LA POPULATION

1.1. Définitions

Surface habitable : c'est une surface d'une localité (ou d'un secteur) bâtie.

Localité couverte : une localité est réputée couverte si toute sa surface habitable est couverte.

Surface couverte par un réseau : c'est une surface sur laquelle, en tout point, le réseau est :

- disponible et la couverture du réseau est au moins acceptable, conformément à l'Annexe 2 sur la disponibilité du réseau ;
- accessible (un réseau accessible : c'est un réseau qui permet à toute personne muni d'un terminal légalement connecté au réseau d'établir une communication vocale pendant une durée de deux minutes et la terminer dans les conditions normales dès la première tentative d'accès au service).
- capable d'acheminer et de recevoir des données, conformément à l'Annexe 2 sur le débit de données.

1.2. Déclaration d'une localité (secteur) couverte

La déclaration d'une localité couverte à l'ARTCI s'accompagne de la carte de couverture radio de cette localité et des informations techniques sur les installations radio déployées.

L'opérateur fournit à l'ARTCI sa carte de couverture radio de l'ensemble du territoire.

1.3. Méthode de calcul du taux de couverture de population

L'opérateur a des obligations de couverture de la population à satisfaire à des échéances précises telles que définies dans le présent cahier des charges. Afin de disposer d'une base commune à l'instant T_0 (date de l'attribution de la licence), la densité moyenne de la surface bâtie est établie à partir des données issues du dernier recensement effectué par l'Institut national de la Statistique (INS) ou tout organisme analogue ayant les mêmes missions. La population, à cet instant, est estimée avec une croissance de 3 % par an.

Pour ce qui concerne la couverture de la population qu'a atteint le réseau de l'opérateur à un instant T_x donné, le calcul est effectué de la façon suivante :

(a) le nombre moyen d'habitants par unité de surface bâtie l . Il est calculé au niveau du plus petit secteur géographique de restitution de données du dernier recensement publié en divisant la population estimée à l'instant T_x sur ce secteur géographique par la surface bâtie ;

(Pour le T_0 , la surface bâtie par département telle que recensée en 1998, la population étant estimée pour 2012 avec une croissance annuelle de 3 % par an depuis le dernier recensement effectué par l'INS).

— (b) la population couverte dans chaque secteur². Elle est calculée en croisant la proportion de la surface bâtie couverte par le réseau et la population moyenne par unité de surface bâtie ;

— (c) la population couverte³ totale. Elle est calculée en sommant la population couverte dans chaque secteur ;

— (d) le taux de couverture de la population totale⁴. Il est calculé en faisant le ratio de la population couverte totale par la population du pays.

Les données utilisées sont les données publiées par l'Institut national de Statistiques (INS) et le Centre national de Télé-détection de l'Information géographique (CNTIG). Celles-ci sont actualisées à chaque nouvelle publication officielle. L'opérateur peut, le cas échéant, effectuer les ajustements qui pourraient en découler.

¹(a) : C'est le rapport du nombre d'habitants (population) du secteur géographique (ou de la localité) à un instant (T_x) donné, à la surface géographique bâtie exprimée en kilomètre carré à l'instant T_0 .

² Soit %X, la proportion de la surface bâtie couverte par l'opérateur; la population (ou nombre d'habitants) couverte par secteur (b) est le produit du nombre moyen d'habitants par unité de surface bâtie par % X.

³ Somme des populations (nombre d'habitants) couvertes de tous les secteurs.

⁴ Rapport de la somme des populations couvertes de tous les secteurs par la population de tout le pays.

ANNEXE 2

QUALITE DE SERVICE

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

2.1. Qualité de service

Aspects du service	Critères	Indicateurs	Objectif	Source
Continuité de service	Indisponibilité	Taux d'indisponibilité des stations de base par mois (> 1 heure par jour)	< 0,1 %	Audit/opérateur
Fonctionnement	Accessibilité voix ou data	Taux d'appels aboutissant à une communication exploitable en zones réputées couvertes	Villes > 98% Axe > 95 %	Audit
	Maintien	Taux d'appels maintenus sur une durée minimum de 2 mn	Villes > 95% Axe > 90%	Audit
	Qualité auditive	Taux de communications parfaites de bout en bout	Echelle MOS (4 niveaux)	Audit
	Délai d'aboutissement voix ou data	Percentile à 95 %	6 s intra réseau 8 s inter réseau 10 s international	Audit
	Débit efficace Data	Percentile à 95 %	> 2/3 du débit annoncé sans être inférieur à 512 Kbits/s	Audit
Service opérateur	Accessibilité	Taux d'appels au centre d'appels aboutissant dans un délai de 20 s	> 95 %	Audit/opérateur
	Délai de prise en compte par un opérateur	Percentile à 95 %	1 mn	Audit
Facturation	Exactitude	Taux de communications non correctement facturées	0 %	Audit
	Réclamations	Taux de réclamations clients par mois	< 0,1 %	Opérateur

Les audits seront réalisés à l'heure la plus chargée de la journée sur le réseau de l'opérateur.

Les protocoles de mesure qui seront utilisés dans le cadre des audits seront définis par l'ARTCI et publiés par tout moyen.

Ces audits semestriels feront l'objet d'une publication des résultats par tout moyen. Le format de publication de ces résultats sera défini par l'ARTCI.

2.2. PERFORMANCE RESEAU

2.2.1. Disponibilité du réseau

La disponibilité du réseau est la probabilité que des services mobiles soient disponibles pour un utilisateur. Les services mobiles sont considérés comme étant disponibles lorsque les valeurs des signaux radio (à savoir le Rxlev) mesurées sur le canal pilote BCCH sont supérieures à -92 dbm, c'est-à-dire lorsque la couverture radio est acceptable.

2.2.2. Débits de données

Les opérateurs ont des obligations définies en termes de débit descendant et ascendant à fournir en tout point du réseau à échéances fixes.

Le débit de données est considéré comme adéquat si le débit mesuré pour le chargement et le téléchargement est égal ou supérieur à 30 kbit / s.

L'ARTCI procède à des mesures aux fins de contrôle ; il sera mesuré le débit réel de transfert de données entre un PC portable avec une carte GSM sur un emplacement spécifique et un serveur.

Systématiquement les contrôles sur ces sites portent sur la couverture du site (mesure du Rxlev) effective d'une part et d'autre part, seulement dans le cas où il y a couverture, sur le débit de téléchargement et d'envoi de données constaté.

Un protocole de mesure détaillé pour ces contrôles est élaboré par l'ARTCI.

2.2.3. Qualité du signal radio

Cette qualité du signal est caractérisée par le paramètre RX Qual ($0 \leq \text{Rxqual} \leq 7$ en nombre entier) appelé facteur de qualité du signal reçu.

Ce paramètre est une estimation du taux d'erreur binaire (TEB). Il permet d'apprécier le rapport C/I (C étant la porteuse, I la puissance du signal d'interférence).

Ainsi, Rxqual = 0 pour TEB < 0,2%

Rxqual = 1 pour $0,2\% < \text{TEB} < 0,4\%$

Rxqual = 7 pour $11,8\% < \text{TEB}$

Ce paramètre sera apprécié au cours de la communication.

Rxqual	0	1,2,3,4	5,6,7
Appréciation de la qualité	Excellente qualité	Bonne qualité	Mauvaise qualité

L'objectif de qualité de service fixé pour cet indicateur est : pour les villes

- 96% de la moyenne des valeurs de Rxqual mesurées doivent être inférieures ou égales à 4 ;

sur les axes routiers

- 90% de la moyenne des valeurs de Rxqual mesurées doivent être inférieures ou égales à 4 ;

2.2.4. Performances TCH et SDCCH :

Objectifs

- Call drop rate (taux d'appels interrompus) - radio < 2%
- Call drop rate (taux d'appels interrompus) - System < 2%
- TCH blocking rate (taux de blocage) < 2%
- SDCCH blocking rate (taux de blocage) < 0,5%

2.2.5. Performances HO:

Outgoing intra BSS HO drop rate	1 %
Outgoing inter BSS HO drop rate	2%
HO request UL Quality rate	20%
HO request UL Level rate	10%
HO request DL Quality rate	20%
HO request DL Level rate	5%
Call setup success rate (succès d'établissement d'appel)	95%

2.2.6. Taux de blocage

Le taux de blocage des communications autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2 % sur tout le territoire national.

2.2.7. Taux de coupure

Le taux de coupure des communications autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2 % sur tout le territoire national.

2.2.8. Taux d'échec

Le taux d'échec des appels autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2 % sur tout le territoire national.

2.3. UMTS

2.3.1 Disponibilité du réseau

La disponibilité du réseau est la probabilité que des services mobiles soient disponibles pour un utilisateur. Les services mobiles sont considérés comme étant disponibles lorsque 85% de la moyenne des valeurs des signaux radio mesurées (à savoir le Received Signaling Code Power (RSCP) mesuré sur les Primary Common Pilot Channel (CPICH)) ont un niveau supérieur à -102 dbm.

Le tableau ci-dessous donne de plus amples informations sur la puissance du signal nécessaire, qui constitue la base des prises de mesures de contrôle.

Couverture du réseau	A l'extérieur (Outdoor)	A l'intérieur d'un bâtiment côté fenêtre ou porte au côté ouverture sur l'extérieur (In door light)	A l'intérieur de bâtiment loin des fenêtres et portes et des ouvertures sur l'extérieur (Indoor deep)	En véhicule (In car)
Bonne	CPICH RSCP > -94 dbm	CPICH RSCP > -74 dbm		CPICH RSCP > -84 dbm
Acceptable	-102 dbm < CPICH RSCP < -94 dbm	-84 dbm < CPICH RSCP < -74 dbm	CPICH RSCP > -74 dbm	-94 dbm < CPICH RSCP < -84 dbm
Mauvaise	-115 dbm < CPICH RSCP < -102 dbm	84 dbm	CPICH RSCP < -74 dbm	CPICH RSCP < -94 dbm
Inexistante	CPICH RSCP < -115 dbm			

L'ARTCI procédera à des mesures aux fins de contrôle, qui seront réalisées avec des équipements, usuellement utilisés pour de telles mesures. Les cartes USIM et les crédits de communications seront fournis gracieusement, pour les contrôles, par chaque opérateur.

2.3.2. Débits de données

Les opérateurs ont des obligations définies en termes de débit descendant et ascendant à fournir en tout point du réseau à échéances fixes.

Le débit de données est considéré comme adéquat si le débit mesuré pour le chargement et le téléchargement est égal ou supérieur à 512 kbit/s.

L'ARTCI procède à des mesures aux fins de contrôle ; il sera mesuré le débit réel de transfert de données entre un PC portable avec une carte UMTS sur un emplacement spécifique et un serveur.

Systématiquement les contrôles sur ces sites portent sur la couverture du site (mesure du CPICH RSCP) effective d'une part et d'autre part, seulement dans le cas où il y a couverture, sur le débit de téléchargement et d'envoi de données constaté.

Un protocole de mesure détaillé pour ces contrôles est élaboré par l'ARTCI.

2.3.3. Taux d'erreur en transport

Il est défini comme le taux d'erreur par bloc mesuré sur un bloc de transport (BLER).

Valeur BLER	Appréciation
BLER<1	Excellent
1<BLER<3	Bon
3<BLER<10	Acceptable
10<BLER	Mauvais

2.3.4. Taux d'erreur en interférence

Il est déterminé par le rapport de l'énergie reçue sur la densité de puissance totale dans la bande du canal et noté E_c/I_0 .

Valeur E_c/I_0	Appréciation
- 8 db< E_c/I_0	Excellent
-12db< E_c/I_0 <-8db	Bon
-16db< E_c/I_0 <-12db	Acceptable
-20db< E_c/I_0 <-16db	Moyen
E_c/I_0 <-20db	Mauvais

2.4. Taux de blocage

Le taux de blocage des communications autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2 % sur tout le territoire national.

2.5. Taux de coupure

Le taux de coupure des communications autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2% sur tout le territoire national.

2.6. Taux d'échec

Le taux d'échec des appels autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2% sur tout le territoire national.

2.7. Indicateurs de relèvement de dérangements

L'opérateur a des obligations de performance. Il fournit, chaque mois, à l'ARTCI les données relatives aux indicateurs de performance conformément aux prescriptions du cahier des charges ; lesquelles données comprennent entre autres les vitesses de relèvement des dérangements et les facteurs de qualité du signal reçu (BLER et E_c/I_0).

Le tableau ci-après résume les obligations de relèvement de dérangement donnant lieu à des pénalités.

Indicateurs	Objectifs
1. Temps de relèvement de dérangements pour BTS ou Node B	24 heures
2. Temps de relèvement de dérangements pour BSC ou RNC	24 heures
3. Temps de relèvement de dérangements pour MSC	24 heures

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.

En tout état de cause, les pénalités ne sont applicables que si les défauts constatés continuent d'exister après la mise en demeure adressée à l'opérateur par l'autorité de régulation.

Par contre, les coupures volontaires, si elles sont portées au préalable à la connaissance de l'ARTCI et du public, ne sont pas passibles de pénalités même si elles altèrent la qualité du service.

2.8. Autres indicateurs de performance

D'autres indicateurs feront l'objet de vérification au cours de ces contrôles : ce sont les indicateurs qui déterminent les performances des trafics voix et data et les performances des changements inter cellules.

Ces indicateurs seront déterminés par l'ARTCI et communiqués aux opérateurs.

2.9. Autres technologies mobiles

En cas de mise en œuvre par l'Opérateur d'une technologie 3G autre que l'UMTS pour la fourniture des services mobiles, l'ARTCI publiera les indicateurs de performance et leur modalité de contrôle. Les pénalités applicables en cas de manquement seront celles spécifiées à l'annexe 4.

1 ANNEXE 3

MODALITES DE CONTROLE

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.

3.1.1. Au niveau des équipements de commutation

Rubriques	Périodicité
Equipement d'écoute	Contrôle inopiné
Capacité maximum - taux d'équipement	Tous les 3 mois
Messagerie vocale	Contrôle inopiné
Conformité des 3 secondes de temporisation avant le message	Contrôle inopiné
Table de taxation - carte à pré paiement	Contrôle inopiné

3.1.2. Au niveau du contrôleur de station de base

Rubrique	Périodicité
Essais en énergie	Contrôle inopiné

3.1.3. Au niveau des pylônes et stations de base

Rubriques	Périodicité
Protection contre la foudre et mise à la terre	Contrôle inopiné
Balisages diurne et nocturne	Tous les 6 mois

ANNEXE 4 PENALITES

Nonobstant les sanctions administratives prévues par la législation et la réglementation en vigueur, tout manquement à ses obligations expose l'opérateur aux pénalités contenues dans la présente annexe.

La sanction est appliquée après mise en demeure infructueuse, si l'opérateur ne remplit pas l'obligation dans le délai imparti.

4.1. 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.

4.2. Couverture de la population

Si l'opérateur ne remplit pas cette obligation dans les délais requis, il est sanctionné par une pénalité pouvant représenter jusqu'à 3% du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice.

Cette pénalité sera proportionnelle à la gravité du manquement, à savoir :

- pas de pénalités lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 0% et 3% ;
- 0,1% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 3% et 8% ;
- 0,25% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 8% et 15% ;
- 1% du CA* lorsque le pourcentage de population non couvert est compris entre 15 % et 25 % ;
- 2% du CA* lorsque le pourcentage de population non couvert est compris entre 25 % et 35 % ;
- plus de 35 % de la population non couverte, pénalité maximum de 3 % du CA*.

(CA*=chiffre d'affaires hors taxes déterminé lors de l'exercice précédent).

Au-delà de ce seuil, si le manquement est toujours constaté, l'ARTCI décidera de la réduction de la durée ou de la reprise de la licence.

4.3. Performance réseau

4.3.1. Disponibilité du réseau,

En cas de manquement constaté à cette obligation, et après mise en demeure infructueuse d'y remédier dans un délai imparti par l'ARTCI, l'opérateur se verra sanctionné par une pénalité proportionnelle à la gravité du manquement, impliquant le paiement d'un montant ainsi défini :

- 0,1% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 0% et 5% ;
- 0,25% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 5% et 15% ;
- 1% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant pas du réseau est compris entre 15% et 25% ;
- 2% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant pas du réseau est compris entre 25% et 35% ;
- plus de 35% de la population couverte ne disposant pas du réseau, pénalité maximale de 3 % du CA*.

(CA*=chiffre d'affaires pertinent déterminé lors de l'exercice précédent).

Si après ce délai, le manquement est toujours constaté, l'ARTCI décide de la restriction de la portée et/ou de la durée ou de la reprise de la licence.

4.3.2 Objectifs de relèvement de dérangements

1. Si l'objectif de qualité de service relatif au « temps moyen de relèvement de dérangement pour les stations de base » n'est pas atteint, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est fixé comme suit :

a. 3 000 000 de francs CFA par station de base pour la première année à compter de la date d'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;

b. 5 000 000 de francs CFA à partir de la deuxième année.

2. Si l'objectif de qualité de service relatif au « temps moyen de relèvement de dérangement pour « contrôleur de station de base » n'est pas atteint, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est fixé à 50 000 000 de francs CFA par contrôleur de station de base.

3. Si l'objectif de qualité de service relatif au « temps moyen de relèvement de dérangement pour « équipement de commutation » n'est pas atteint, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est fixé à 100 000 000 de francs CFA par équipement de commutation.

4. Lorsque moins de 98% de la moyenne des taux d'erreur en transport mesurés est strictement inférieur à 10 (BLER < 10), une pénalité de 10 000 000 de francs CFA est appliquée.

5. Lorsque moins de 90% de la moyenne des taux d'erreur en interférence mesurés est supérieur ou égal à moins vingt décibels ($E_c/I_0 > -20$ dB), une pénalité de 10 000 000 de francs CFA est appliquée.

4.3.3. Qualité de service: facturation et accessibilité

En cas d'inexactitude de la facturation, de la non-atteinte de l'objectif de qualité fixé à l'annexe 2, l'opérateur restitue aux clients le montant indûment 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 30 % est reversée à l'ARTCI pour le compte de l'Etat.

En cas de non-respect de l'objectif d'accessibilité au centre d'appels de l'opérateur fixé à l'annexe 2, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est calculé comme suit :

(Objectif fixé - Taux d'accessibilité constaté) x 1% du chiffre d'affaires sur la période précédant celle de l'audit (6 mois).

4.4. Production d'une comptabilité analytique

L'ARTCI communique à l'opérateur 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 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 (GSM ou autres), 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, il sera alors passible d'une pénalité ne pouvant excéder 3 % de son chiffre d'affaires hors taxes de l'année précédente.

A cet effet, le chiffre d'affaires pertinent qui sera utilisé pour le calcul de toutes les pénalités est le chiffre d'affaires hors taxe de tous les produits de l'opérateur de l'année précédente.

4.5. Autres manquements

Si l'opérateur n'identifie pas ses abonnés, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, il lui est appliqué la pénalité d'un montant équivalent à 0.5% de son chiffre d'affaires pour toute carte SIM activée non identifiée par période mensuelle et par effraction constatée sans pouvoir excéder 5% de son chiffre d'affaires par an.

Les pénalités s'appliquent et sont recouvrées par l'ARTCI selon la législation et la réglementation en vigueur.

ANNEXE 5

UTILISATION DES RESSOURCES RARES

GSM

	Emission	Réception
GSM 900 MHz	907-914,8	952-959,8
GSM 1800 MHz	1743,2-1755	1838,2-1850
E-GSM	880,2-883,4	

UMTS

Deux types de configurations ont été définis pour ce qui concerne les bandes UMTS :

- la configuration FDD : 1935 MHz -1950 MHz / 2125 MHz - 2140 MHz ;
- la configuration TDD : 1885 MHz -1890 MHz.

Bloc de numéros

Les blocs de numéros utilisés par « Nom de l'opérateur » sont inscrits dans le plan de numérotation publié par l'ARTCI.

ANNEXE 6

MISE A DISPOSITION LEGALE DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Conformément aux dispositions de l'article 120 de l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2013 et de l'article 77 de la loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité, les opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications/TIC ont l'obligation de fournir aux autorités compétentes toute information utile et de mettre en œuvre les facilités nécessaires à l'exécution des missions régaliennes de l'Etat en matière de défense nationale, de sécurité publique et de sûreté de l'Etat. Dans ce cadre, des obligations spécifiques seront mises à la charge de « Nom de l'opérateur » directement par l'ARTCI.

PREAMBULE

Les insuffisances de la loi du 7 juillet 1995 portant Code des Télécommunications, face aux évolutions technologiques constatées ces dernières années et 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 ;

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 ».

A cet effet, le décret n°2013-302 du 2 mai 2013 fixant le contenu du cahier des charges de la licence individuelle et de l'Autorisation générale pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de télécommunications/TIC et la fourniture de services de télécommunications a été adopté pour servir de cadre réglementaire de référence pour la mise en conformité desdits cahiers des charges.

Le présent cahier des charges prend en compte les principes généraux suivants : la neutralité technologique, le principe de transparence et de non-discrimination, l'utilisation optimale des ressources rares, l'interconnexion et le partage d'infrastructures, la protection du consommateur et l'obligation de service universel.

Ainsi, ce cahier des charges définit les obligations générales et les obligations spécifiques auxquelles la société « Nom de l'opérateur » 2G est soumise.

TITRE I

DEFINITION ET OBJET

Article premier. — Définitions

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 suivant les lignes directrices établies par l'autorité de régulation ;

actionnaire de référence, désigne et signifie la personne physique ou morale actionnaire majoritaire au capital de « Nom de l'opérateur » 2G qui fournit le service au moment de la délivrance de la Licence.

administration : désigne et signifie 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**, désigne et signifie l'Autorité en charge de la régulation des Télécommunications/TIC en Côte d'Ivoire ;

autorité de protection, désigne et signifie l'ARTCI ;

cahier des charges, désigne et signifie le présent document y compris ses annexes auquel « Nom de l'opérateur » 2G est tenue de se conformer pendant toute la durée de la Licence.

chiffre d'affaires (CA), revenus hors taxes de l'exercice précédent ou du dernier exercice de « Nom de l'opérateur » 2G. Le chiffre d'affaires utilisé pour le calcul des taxes et pénalités comprend les prestations facturées par l'opérateur plus la balance nette d'interconnexion ;

clients, désigne et signifie les abonnés aux services fournis par la société « Nom de l'opérateur » 2G ;

l'ordonnance, désigne et signifie l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication, y compris les textes modificatifs ultérieurs ;

communication, désigne et signifie les appels voix et/ou données.

communication électronique, émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique ;

communication d'urgence, désigne et signifie une 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 ;

convention de l'UIT : désigne et signifie les textes fondamentaux de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) ;

couverture, zones géographiques ou proportion de la population couverte par les services de « Nom de l'opérateur » 2G ;

date de délivrance de la licence, désigne et signifie la date à laquelle l'attestation de licence est attribuée à « Nom de l'opérateur » 2G ;

équipement terminal, désigne et signifie 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, l'Opérateur : désigne et signifie la société Koz ;

Licence : désigne et signifie l'autorisation accordée à « Nom de l'opérateur » 2G, aux fins de lui permettre d'établir et d'exploiter un réseau de Télécommunications/TIC et de fournir des services de Télécommunications/TIC ;

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 ;

liaison point à point, liaison entre deux équipements en connexion directe ;

liaison point à multi - point, liaison entre un équipement et plusieurs autres. Communication entre un point et plusieurs autres points (ou directions) ;

obligations, devoir légal et/ ou contraintes imposées par le présent cahier de charges ;

réseau accessible, un réseau est accessible si en tout point couvert par ce réseau, il est possible d'établir et de terminer une communication électronique dans des conditions de durée et de qualité définies par l'autorité de régulation ;

réseaux ouverts au public, désigne et signifie les réseaux de télécommunications/TIC ouverts au public y compris les réseaux radioélectriques ;

roaming, signifie « itinérance » en français. Ce service proposé par les opérateurs de télécommunications permet aux abonnés d'un opérateur mobile d'avoir accès au réseau et aux services offerts par un autre opérateur mobile dans une zone non couverte par le réseau nominal ou d'origine desdits abonnés ;

services, catalogue de services, désigne et signifie l'ensemble des prestations de service que doit ou peut fournir « Nom de l'opérateur » 2G pour faire face aux obligations contenues dans son Cahier des charges ;

taux d'accessibilité, il correspond au rapport de communications électroniques établies, maintenues et terminées dans des conditions de durée et de qualité définies par l'autorité de régulation sur le nombre total de tentatives de communications électroniques effectuées ;

taux de blocage, la probabilité qu'un appel ne puisse aboutir à l'heure la plus chargée. Cette probabilité est calculée pour le réseau de « Nom de l'opérateur » 2G sur la base du trafic moyen pendant les quatre heures les plus chargées par jour ;

taux d'échec, une communication est considérée en échec si la première tentative ne permet pas de l'établir ou de la maintenir plus de 5 secondes. C'est le rapport du nombre de tentatives d'appel échouées sur le nombre total d'appels ;

taux de coupure, la 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 supérieure à 10 secondes. Est exclue de ce taux, l'interruption dont la cause est le déplacement de la station mobile en dehors de la zone de couverture du réseau de « Nom de l'opérateur » 2G ;

TDD, (Time Division Duplex), c'est une technique de duplexage pour l'interface radio qui consiste à utiliser la même fréquence pour la voie montante et la voie descendante et à procéder à leur distinction par séparation temporelle ;

UIT, Union internationale des Télécommunications, c'est l'institution spécialisée des Nations unies pour les Télécommunications et les Technologies de l'Information et de la Communication.

Art. 2. — *Objet de la licence*

2.1. La société « Nom de l'opérateur » 2G, est autorisée à établir et exploiter un réseau de communications électroniques ouvert au public, requérant l'utilisation de ressources rares, sur l'ensemble du territoire ivoirien.

La licence de « Nom de l'opérateur » 2G ne couvre pas :

- l'établissement et/ou l'exploitation d'un réseau pour la fourniture de capacités de transmission nationales ou internationales ;
- la fourniture de services dans des conditions particulières, notamment d'ordre public, de sécurité publique et de santé publique.

2.2. *Forme juridique, caractère intuitu personae et actionnariat*

La Licence est strictement personnelle à « Nom de l'opérateur » 2G et ne lui confère aucun droit d'exclusivité.

Toute modification de l'actionnariat n'entraînant pas un changement de contrôle de « Nom de l'opérateur » 2G est libre. Toute opération de cession d'actions ou de part sociale doit être préalablement notifiée à l'ARTCI avant sa réalisation.

Toute modification de l'actionnariat entraînant un changement de contrôle de « Nom de l'opérateur » 2G direct ou indirect ou toute prise de participation dans le capital social de « Nom de l'opérateur » 2G 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, la modification est réputée acquise.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 « Nom de l'opérateur » 2G est adressé à l'ARTCI.

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

TITRE II

DISPOSITIONS GENERALES

Art. 3. — *Dispositions financières*

3.1. *Taxes et redevances*

La société « Nom de l'opérateur » 2G est soumise au paiement des droits, taxes, redevances et de contributions diverses prescrits par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment :

- la redevance de régulation, conformément aux textes en vigueur ;
- la redevance d'utilisation de fréquences ;
- la redevance d'utilisation de ressources de numérotation ;
- la redevance pour l'audit, le contrôle et la certification électronique ;
- la contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation en matière de Télécommunications/TIC ;
- la taxe pour la promotion de la culture ;
- la contribution au titre du service universel des Télécommunications/TIC ;
- la taxe sur les entreprises de télécommunications et des technologies de l'information et de la communication.

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 « Nom de l'opérateur » 2G des taxes, redevances et contributions visées au présent titre.

Art. 4. — *Exercice des activités*

La société « Nom de l'opérateur » 2G 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 « Nom de l'opérateur » 2G 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 mois avant de les porter à la connaissance du public.

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

« Nom de l'opérateur » 2G précise l'ensemble des dispositions prises pour se conformer aux exigences essentielles et mentionne les normes et spécifications mises en œuvre à cet effet.

« Nom de l'opérateur » 2G communique à toute personne qui en fait la demande les conditions d'accès à ses services.

Dans ce cas, les conditions d'accès aux services selon les procédures d'accès de « Nom de l'opérateur » 2G ne doivent pas être de nature à dissuader les utilisateurs.

4.2. *Conditions d'une concurrence loyale*

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

Art. 5. — *Conventions, traités et accords internationaux*

« Nom de l'opérateur » 2G 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 auxquelles adhère la République de Côte d'Ivoire en matière de Télécommunications/TIC.

Art. 6. — *Couverture de la population*

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de couvrir la population sur l'ensemble du territoire national par les services de téléphonie, d'accès à Internet et de transmission de données.

« Nom de l'opérateur » 2G, si elle est notifiée opérateur puissant, est tenue de couvrir :

- 95% de la population en service de téléphonie et 50 % de la population en service de transmission de données à au moins 100 Kbits/s permettant l'accès à Internet, un an au plus tard après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;
- 99% de la population en service de téléphonie et 70 % de la population en service de transmission de données à au moins 100 Kbits/s permettant l'accès à Internet, deux ans après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;

— 99 % de la population en service de téléphonie et 80 % en service de transmission de données à au moins 100 Kbits/s permettant l'accès à Internet, quatre ans après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;

— 99 % de la population en service de téléphonie et 95 % de la population en service de transmission de données à au moins 100 Kbits/s permettant l'accès à Internet six ans après l'entrée en vigueur du présent cahier des charges.

Autrement, « Nom de l'opérateur » 2G, est tenue d'être disponible en toute zone du territoire national où le réseau d'un opérateur mobile est disponible soit en utilisant ses propres infrastructures soit à travers des accords de roaming.

Art. 7. — *Obligation au titre du service universel*

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de contribuer au développement du service universel par le paiement d'une contribution obligatoire conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'acheminer gratuitement et de façon prioritaire tous les appels téléphoniques et autres communications électroniques à destination des numéros d'urgence.

« Nom de l'opérateur » 2G peut, à la demande de l'ARTCI, 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.

« Nom de l'opérateur » 2G, si elle est notifiée opérateur puissant, peut être tenue, à la demande de l'ARTCI, d'offrir 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'exploitation commerciales.

Art. 8. — *Exploitation commerciale*

8.1. *Conditions et modalités d'exploitation commerciale*

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

Les communications à partir de son réseau vers les services en charge de la relation clientèle de « Nom de l'opérateur » 2G sont gratuites pour ses abonnés.

« Nom de l'opérateur » 2G s'interdit d'offrir un mode alternatif payant pour accéder au même service client où l'unique particularité de ce mode d'accès serait d'avoir une plus haute priorité d'appel.

8.1.1. *Conditions contractuelles de commercialisation des services*

Les contrats conclus entre « Nom de l'opérateur » 2G et les utilisateurs doivent préciser les conditions de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que les recours des utilisateurs 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 en ce qui concerne la téléphonie nationale et internationale ou la réception simple sont considérés comme des services distincts ;

— les conditions générales de l'offre, notamment, les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ;

— la décomposition des tarifs des services fournis en précisant notamment les tarifs fixes et les tarifs variables ;

— les conditions d'interruption du service en cas de facture impayée ;

— les procédures de recours et d'indemnisation dont dispose l'utilisateur en cas de préjudice subi ;

— les compensations prévues en cas de manquement aux exigences de qualité prévues aux cahiers des charges ;

— en fin de contrat, les cautions ou dépôts forfaitaires exigés par « Nom de l'opérateur » 2G sont restitués, actualisés à leurs valeurs à la date du remboursement ;

— les mécanismes pour interroger et obtenir le statut et les bénéfices liés aux « offres spéciales » actives pour l'abonné.

L'ARTCI peut exiger la modification des clauses inéquitables des contrats.

8.1.2. *Conditions d'ouverture et de fourniture de service*

Toute nouvelle offre de service de « Nom de l'opérateur » 2G doit être communiquée à l'ARTCI un mois avant de les porter à la connaissance du public.

Est interdite la prospection directe par envoi de messages au moyen d'un automate d'appel ou d'émission de SMS, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique ou encore par tout autre moyen de communication électronique si l'abonné a fait opposition et ne désire pas recevoir ces messages.

Le non-respect de cette interdiction donne lieu à l'application des sanctions prévues dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur notamment l'article 117 et suivant de l'ordonnance relative aux télécommunications.

L'ARTCI peut interdire la fourniture du service envisagé si celui-ci va à rencontre 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.

8.1.3. *Commercialisation des services*

« Nom de l'opérateur » 2G peut, si elle le souhaite, faire appel contractuellement à des sociétés de commercialisation 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 « Nom de l'opérateur » 2G peut être engagée pour les infractions commises par les sociétés de commercialisation avec qui elle a contracté et qui ne respectent pas lesdites obligations.

8.1.4. *Traitement non discriminatoire*

« Nom de l'opérateur » 2G fournit ses services à tous ceux qui en font la demande dans le respect de ses conditions générales d'offres.

« Nom de l'opérateur » 2G traite les abonnés, usagers itinérants, opérateurs et fournisseurs de services autorisés de façon transparente et non discriminatoire.

8.1.5. Relations avec les installateurs

« Nom de l'opérateur » 2G ne peut contracter qu'avec les installateurs agréés par l'ARTCI pour l'installation et l'entretien des équipements de son réseau.

8.2. Service à la clientèle

L'ARTCI détermine les exigences de qualité du service à la clientèle, en contrôle le respect et sanctionne les manquements constatés. Les lignes directrices relatives à la qualité de service sont notifiées à « Nom de l'opérateur » 2G par l'ARTCI et publiées sur son site Internet.

8.3. Réaffectation de numéro

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'observer un délai minimum de trois mois pour réaffecter un numéro de téléphone résilié.

Art. 9. — Obligation de permanence, de qualité et de disponibilité du service

9.1. Permanence et disponibilité du service

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de fournir au public, au moins, les services suivants :

- les services de voix, incluant le service téléphonique au public ;
- l'accès à Internet ;
- la transmission de données à un débit d'au moins 100 kbits/s ;
- le service de visiophonie ;
- le service de Messagerie multimédia (MMS) ;
- le service de messagerie SMS.

Tous les services fournis par « Nom de l'opérateur » 2G doivent être disponibles et opérationnels de façon continue au sens du point 2.2 de l'annexe 2, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, conformément à l'offre.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 24 heures maximum si cette interruption est imputable à son fait.

Au-delà de quatre heures l'interruption est notifiée à l'ARTCI.

9.2. Normes et indicateurs

« Nom de l'opérateur » 2G met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par le présent cahier des charges et à défaut par les normes en vigueur en particulier au sein de l'UIT, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur afférents au réseau de « Nom de l'opérateur » 2G, les délais de satisfaction des demandes de service, l'efficacité et la rapidité de la maintenance de son réseau et la relève des dérangements.

Le ressenti de l'abonné est pris en compte dans la mesure de la qualité de service.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 2.

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.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'assurer le maintien de toute communication sur son réseau, sans interruption.

Art. 10. — Conditions du déploiement des réseaux, d'interconnexion et de partage des infrastructures

10.1. Conditions du déploiement du réseau

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de déployer son réseau pour la couverture de la population conformément aux dispositions de l'article 6 du présent cahier des charges.

Toutefois, « Nom de l'opérateur » 2G peut utiliser, lors de l'installation de son réseau, les infrastructures appartenant à des tiers, dans la mesure où les capacités sont suffisantes et qu'il n'existe pas d'obstacles de nature technique, juridique et économique.

Lorsque « Nom de l'opérateur » 2G utilise les services d'un fournisseur d'infrastructures passives, il veille à ce que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de Télécommunications. Une copie des contrats conclus dans ce cadre par « Nom de l'opérateur » 2G est transmise par ses soins à l'ARTCI pour approbation avant leur entrée en vigueur.

L'externalisation de toute ou partie des activités cœur de métier de télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » 2G est soumise à l'autorisation préalable de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 2G doit respecter les règles et les procédures nécessaires pour l'installation des éléments de son réseau, notamment celles relatives au passage de ce réseau à travers la voie publique, ainsi que celles relatives à la réalisation de construction et à leur modification.

10.2. Interconnexion des réseaux

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'interconnecter son réseau avec les réseaux des exploitants de télécommunications ouverts au public en Côte d'Ivoire.

« Nom de l'opérateur » 2G fait droit aux demandes d'interconnexion des exploitants de télécommunications ouverts au public, dûment autorisés, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et avec la même qualité que lorsqu'elle l'assure pour ses propres services ou pour ses filiales et partenaires.

« Nom de l'opérateur » 2G assure l'interconnexion de manière continue en tout point de son réseau où cela est techniquement possible.

Tout refus d'interconnexion opposé par « Nom de l'opérateur » 2G doit être motivé et notifié au demandeur et à l'ARTCI.

Toute suspension du service d'interconnexion par « Nom de l'opérateur » 2G fait l'objet d'une autorisation préalable de l'ARTCI. Le non-respect de cette obligation est sanctionné par l'ARTCI, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G constitue une garantie autonome dans les livres d'un établissement bancaire établi en Côte d'Ivoire pour le paiement de ses dettes d'interconnexion dont les modalités de mise en œuvre sont soumises au contrôle de l'ARTCI.

10.3. Plate-forme d'interconnexion et connexion directe

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de faire droit à toute demande de connexion directe d'un autre opérateur.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de se raccorder au point d'échange Internet national. A cet effet, « Nom de l'opérateur » 2G est tenue de faire transiter l'ensemble du trafic Internet 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, « Nom de l'opérateur » 2G 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 d'accès au point d'échange national avérées, « Nom de l'opérateur » 2G peut utiliser à titre des voies alternatives pour l'acheminement du trafic Internet local et le notifie, sans délai, à l'ARTCI.

10.4 Partage d'infrastructure

Le partage d'infrastructures entre « Nom de l'opérateur » 2G 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.

« Nom de l'opérateur » 2G doit permettre aux autres exploitants de télécommunications ouverts au public d'utiliser les emplacements dont il est propriétaire.

10.5 Accès direct à l'International

« Nom de l'opérateur » 2G est autorisée à acheminer directement ses communications internationales à partir de ses propres infrastructures. « Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'offrir la possibilité à chacun de ses abonnés d'émettre et de recevoir des communications internationales dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Art. 11. — Fréquences et numéros

11.1. Fréquences

11.1.1. Fréquences utilisables

« Nom de l'opérateur » 2G doit optimiser l'utilisation des bandes de fréquences qui lui sont assignées. La cessation de l'exploitation d'équipements radioélectriques ou de l'un de leurs éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

L'utilisation d'une fréquence radioélectrique par « Nom de l'opérateur » 2G donne lieu au paiement de la redevance d'utilisation de fréquence.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 « Nom de l'opérateur » 2G des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Toutefois, « Nom de l'opérateur » 2G pourra exploiter d'autres bandes de fréquences pour le déploiement de son réseau, à condition d'être préalablement autorisé par l'ARTCI.

11.1.2. Interférences

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de notifier à l'ARTCI toute interférence constatée sur son réseau.

« Nom de l'opérateur » 2G prend toutes les dispositions pour remédier, sans délai, aux interférences causées par elle et qui lui ont été notifiées par l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 adaptées, moyennant une annonce préliminaire adéquate par l'ARTCI, sans que « Nom de l'opérateur » 2G ne reçoive de dédommagement.

11.2. Ressource en numérotation

Les ressources de numérotation sont des ressources rares qui font partie du domaine de l'Etat.

« Nom de l'opérateur » 2G a le droit de disposer des ressources de numérotation suffisantes pour les besoins de ses services, conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G doit utiliser de façon optimale les ressources de numérotation mises à la disposition.

Les ressources de numérotation attribuées à « Nom de l'opérateur » 2G ne peuvent faire l'objet d'un transfert à un tiers qu'avec l'accord de l'ARTCI.

En cas de faillite, liquidation ou abandon de l'activité de « Nom de l'opérateur » 2G, les ressources de numérotation sont rétrocédées de plein droit à l'ARTCI.

Les numéros et blocs de numéros attribués à « Nom de l'opérateur » 2G ne sont pas sa propriété ni celle de ses abonnés ou autres utilisateurs finals. Ils ne peuvent être protégés par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Les numéros et blocs de numéros sont attribués à « Nom de l'opérateur » 2G après réservation par l'ARTCI pour une durée limitée qui correspond à la durée d'exploitation du service ou de l'application.

Lorsque « Nom de l'opérateur » 2G cède l'exploitation de son service de Télécommunications/TIC pour lequel la capacité de numérotation est attribuée, celle-ci est attribuée au cessionnaire pour autant que celui-ci soit autorisé à exploiter le service et qu'une déclaration dans ce sens ait été introduite préalablement auprès de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de se conformer à toute modification du plan national de numérotation. La modification du plan national de numérotation n'entraîne pas de dédommagement au profit de « Nom de l'opérateur » 2G.

« Nom de l'opérateur » 2G contribue techniquement à la mise en oeuvre de la modification du Plan national de numérotation. L'ARTCI fixe de façon transparente et équitable les modalités de cette contribution.

11.2.1. Conditions et modalités de réservation et d'attribution de ressources de numérotation

L'attribution ou la réservation d'une ressource de numérotation à « Nom de l'opérateur » 2G donne lieu au paiement d'une redevance annuelle, conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de respecter les conditions et modalités de réservation et d'attribution des ressources de numérotation telles que fixées par la réglementation en vigueur.

11.2.2. Utilisation des numéros

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'inscrire dans les tables de routage de son réseau tous les numéros ou blocs de numéros attribués par l'ARTCI, dans des conditions non discriminatoires et dans le délai spécifié par celle-ci.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de désactiver dans les tables de routage de son réseau tous les numéros ou blocs de numéros retirés par l'ARTCI, dans des conditions non discriminatoires et dans le délai spécifié par celle-ci.

L'utilisation ou la mise en service dans le délai fixé par l'ARTCI d'une ressource de numérotation non attribuée par l'ARTCI est interdite.

« Nom de l'opérateur » 2G met un numéro de téléphone ordinaire à la disposition de toute personne qui en fait la demande dans le cadre de la fourniture de ses services.

« Nom de l'opérateur » 2G met en œuvre les mesures permettant à toute personne, qui en fait la demande, de choisir un numéro de téléphone parmi les numéros disponibles. Les modalités de mise à disposition des abonnés de numéro de téléphone choisi sont notifiées à l'ARTCI.

11.3. Rapport annuel

« Nom de l'opérateur » 2G adresse à l'ARTCI un rapport annuel détaillé sur l'utilisation des ressources de numérotation qui lui ont été attribuées et sur les ressources mises en service pour le compte de tiers.

Art. 12. — *Protection et confidentialité des données*

12.1. Sécurité des données

Le traitement des données à caractère personnel par « Nom de l'opérateur » 2G dans le cadre stricte de ses activités de Télécommunications/TIC est soumis suivant la nature du traitement soit à déclaration préalable, soit à autorisation de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

12.2. Obligations en cas de sous-traitance

Lorsque « Nom de l'opérateur » 2G fait appel à un sous-traitant, elle s'assure 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 « Nom de l'opérateur » 2G ainsi qu'au sous-traitant de veiller au respect de ces mesures.

La responsabilité de « Nom de l'opérateur » 2G 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.

12.3. Correspondant à la protection des données

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de désigner au sein de son personnel un correspondant à la protection des données à caractère personnel, exerçant avec un statut particulier, et chargé de tenir une liste des traitements effectués immédiatement accessible à toute personne physique dont les données personnelles ont été traitées et qui en fait la demande. Cette désignation est faite conformément à la réglementation en vigueur et notifiée à l'Autorité de protection.

12.4. Rapport annuel

« Nom de l'opérateur » 2G adresse à l'ARTCI un rapport annuel sur le traitement des données à caractère personnel.

12.5. Conservation des données

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

12.6. Exploitation des données

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de prendre toute mesure utile pour s'assurer que les données à caractère personnel traitées peuvent être exploitées quel que soit le support technique utilisé.

Sauf autorisation de l'ARTCI, il est interdit à « Nom de l'opérateur » 2G de transférer les données à caractère personnel vers un pays tiers.

Art. 13. — *Informations*

13.1. Communications d'information

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 de charges.

L'ARTCI se réserve le droit de vérifier, par tout moyen, toutes les données et informations qui lui seront communiquées. Toutes les données sont communiquées à l'ARTCI selon un format et une nomenclature définis par elle.

13.1.1. Données mensuelles

« Nom de l'opérateur » 2G doit fournir mensuellement à l'ARTCI :

- les données brutes issues du centre de maintenance et d'exploitation du réseau radio (OMCR) ;
- les données relatives à la qualité de service ;
- les éléments relatifs au nombre des abonnés, au trafic, aux messages et aux données échangées sur son réseau et avec les autres réseaux ;
- le nombre d'appels itinérants ;
- la durée moyenne par type d'appels ;
- le nombre total d'unités facturées ;
- le nombre d'appels échangés avec les autres réseaux mobiles et fixes ;
- l'évolution du réseau notamment les stations de base, les contrôleurs de stations de base, les commutateurs et les interfaces d'interconnexion ;
- l'évolution de la capacité équipée et utilisée des commutateurs ;
- le nombre d'échec de handover ;
- le taux d'échec des appels ;
- le taux de coupure des appels ;
- les investissements ;
- le chiffre d'affaires mensuel ;
- le nombre total d'emplois et le nombre d'emplois nouveaux ;
- toutes autres données à la demande de l'ARTCI ou du ministère en charge des Télécommunications/TIC.

13.1.2. Données annuelles

Outre les autres rapports spécifiques, opérateur 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, suivant un modèle défini par elle et qui porte notamment sur :

- l'utilisation des bandes de fréquences qui ont été assignées et des ressources en numérotation ;

- les obligations de couverture définies dans le présent cahier des charges afin de rendre compte de la couverture effective de son réseau et des services offerts ;

- 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 et leurs caractéristiques et leur plan de déploiement pour l'année à venir ;

- la couverture qu'elle déclare avoir obtenue respectivement sur son propre réseau, dans un fichier directement intégrable dans un système d'information géographique ou le système indiqué par l'ARTCI, ainsi que tous les éléments de son calcul du taux de couverture de la population ;

- les emplois : l'effectif total, les emplois nouveaux ou les suppressions d'emploi ;

- la lutte contre la cybercriminalité et l'utilisation ou la fourniture de moyens de cryptologie.

« Nom de l'opérateur » 2G doit, en outre, fournir à l'ARTCI, au plus tard, le 30 juin de chaque année :

- les comptes audités, par un expert-comptable certifié relatifs à l'activité qu'elle exerce ;

- les informations techniques, économiques et comptables requises pour le contrôle du calcul des tarifs d'interconnexion et l'évaluation des offres d'accès.

13.1.3. Données à la demande de l'ARTCI

A la demande de l'ARTCI, « Nom de l'opérateur » 2G fournit, notamment, les informations suivantes :

- les copies des contrats signés entre « Nom de l'opérateur » 2G et les distributeurs, revendeurs ou société de commercialisation ;

- les copies d'attestation ou de contrat d'occupation du domaine public et privé ;

- les copies de conventions ou contrats ou accords de partage d'infrastructures ;

- les copies des contrats avec les opérateurs des pays tiers ;

- les copies des contrats avec les clients ;

- 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 ces informations, ci-dessus, sont traitées dans le respect du secret des affaires.

13.2. 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 « Nom de l'opérateur » 2G. En cas de défaillance des équipements de taxation et de facturation 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 taxation du réseau de l'opérateur et de la sincérité du chiffre d'affaires déclaré par « Nom de l'opérateur » 2G.

A l'issue des vérifications, si les données recueillies par l'ARTCI sont supérieures à plus de 5% à celles déclarées par « Nom de l'opérateur » 2G, sur au moins un seul type de données, les frais engagés pour le contrôle seront remboursés par « Nom de l'opérateur » 2G, sans préjudice des sanctions pécuniaires applicables.

Art. 14. — Protection des consommateurs

14.1. Identification des appels

« Nom de l'opérateur » 2G prend toutes les dispositions nécessaires pour faire apparaître le numéro de l'abonné appelant sur l'écran du poste de l'abonné appelé. Toutefois, elle permet à tous ses clients de s'opposer gratuitement, appel par appel ou de façon permanente, à l'identification automatique de leur numéro par le poste appelé.

14.2. Identification des abonnés

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'identifier systématiquement tous ses abonnés.

La vente de cartes SIM préactivées par « Nom de l'opérateur » 2G est interdite. Le non-respect de cette interdiction est sanctionné, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'activation de toute carte SIM permettant l'accès au réseau et aux services de Télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » 2G ne pourra intervenir qu'après l'identification de l'abonné.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de retracer l'ensemble de ses services à chacun de ses abonnés, dans le cadre de l'identification des abonnés. L'ARTCI est responsable pour l'édition et la mise à jour des critères d'identification des abonnés.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de se conformer aux lignes directrices définies par l'ARTCI définit dans le cadre de l'identification des abonnés.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de collecter et de conserver les copies des documents et les données relatives à cette identification pendant toute la durée de l'abonnement et, dans un délai de trois ans à compter de leur suspension ou résiliation, celles relatives aux abonnés résiliés ou suspendus.

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.

« Nom de l'opérateur » 2G prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification des abonnés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G n'est pas autorisée à utiliser le fichier de ses abonnés à d'autres fins, sauf dans le cadre du service qu'elle exploite et pour lequel les données ont été légitimement recueillies. Le non-respect de cette interdiction donne lieu à sanction conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G informe ses abonnés de l'existence de cette obligation légale d'identification par tous moyens.

14.3. *Interception de communications électroniques*

Il est interdit à « Nom de l'opérateur » 2G 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 d'une communication privée 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.

14.4. *Protection des terminaux*

« Nom de l'opérateur » 2G doit prendre, en collaboration avec les autres opérateurs, toutes les mesures pour assurer le service de blocage des terminaux mobiles déclarés volés ou perdus, conformément aux spécifications de l'ARTCI.

14.5. *Blocage des communications sortantes vers des services à valeur ajoutée payants*

« Nom de l'opérateur » 2G doit permettre à ses abonnés de bloquer gratuitement les communications sortantes vers l'ensemble des services à valeur ajoutée payants et/ou vers les services à valeur ajoutée payants à caractères érotiques ou pornographiques.

14.6. *Informations préalables et transparentes*

14.6.1. *Publication des tarifs*

« Nom de l'opérateur » 2G a l'obligation d'informer de façon claire et précise le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de service. Périodiquement, l'ARTCI procède au contrôle de leur application effective et au respect de la réglementation en vigueur.

14.6.2. *Liberté des prix*

Exceptés les cas de surcoûts qui doivent être dûment justifiés, « Nom de l'opérateur » 2G est libre de fixer ses tarifs, mais dans le respect des principes de la transparence, d'objectivité et de non-discrimination applicables sur toute l'étendue du territoire national.

Les tarifs de « Nom de l'opérateur » 2G peuvent être encadrés par l'ARTCI, conformément aux dispositions de l'article 172 de l'ordonnance.

14.7. *Juste taxation et facturation*

« Nom de l'opérateur » 2G met en place un système de mesure garantissant l'application effective des tarifs publiés.

« Nom de l'opérateur » 2G ne doit pas facturer le consommateur pour un service qu'il n'a pas consommé ou qu'il n'a pas demandé.

« Nom de l'opérateur » 2G doit offrir, gratuitement, à ses clients post-payés, une facture détaillée et précise concernant tous les services qu'elle leur fournit.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de mettre gratuitement à la disposition de ses abonnés, en temps réel et de façon automatique, après chaque communication, le coût de la communication effectuée et le crédit restant, l'unité de facturation consommée et restante.

14.8. *Interdiction de ventes liées*

« Nom de l'opérateur » 2G ne peut exiger comme condition de fourniture de son service, les obligations suivantes :

— l'abonnement par le demandeur à un service supplémentaire offert par les systèmes utilisés ;

— l'acquisition obligatoire par le demandeur d'un équipement terminal fourni par « Nom de l'opérateur » 2G, sauf en ce qui concerne les offres groupées.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de débloquent, sur demande de l'abonné, les équipements terminaux bloqués dans le cadre de ses offres de service, douze mois, au maximum, après la date d'acquisition.

« Nom de l'opérateur » 2G informe ses abonnés de l'existence de ce droit au déblocage des terminaux vendus dans le cadre des offres de services.

14.9. *Jeux de hasard*

L'organisation des jeux d'argent sur les réseaux de communication électronique est placée sous un régime de droits exclusifs de l'Etat concédés à un nombre restreint d'opérateurs. Est interdit le fait, pour « Nom de l'opérateur » 2G, sans autorisation d'organiser des jeux d'argent sur son réseau de communication électronique consistant à la tenue de jeux de hasard, de loterie, de publicité de loterie prohibés et de prise de paris illicites.

Sont interdits les transferts d'argent par voie électronique ou par tout autre moyen de paiements effectués par des personnes physiques ou morales dans le cadre de jeux d'argent illicites sur les réseaux de communication électroniques.

Le non-respect par « Nom de l'opérateur » 2G de ces interdictions donne lieu à l'application des sanctions prévues par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

14.10. *Itinérance*

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'offrir le service d'itinérance internationale à ses abonnés, conformément aux textes en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'offrir le service d'itinérance nationale aux autres opérateurs qui en font la demande, à des tarifs raisonnables, dans la mesure où cette offre est techniquement possible, conformément aux spécifications de l'ARTCI.

14.11. *Annuaire universel*

« Nom de l'opérateur » 2G doit communiquer à l'ARTCI les informations nécessaires à la confection de l'annuaire universel, à l'exception des coordonnées des abonnés qui se sont expressément opposés à la publication desdites coordonnées.

Art. 15. — *Obligation de lutte contre la cybercriminalité*

15.1. *Moyens de lutte contre la cybercriminalité*

« Nom de l'opérateur » 2G doit 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 rendre public les moyens consacrés à la lutte contre la cybercriminalité.

« Nom de l'opérateur » 2G a, également, l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes les activités manifestement illicites qu'il observe et/ou qui leur seraient signalées et qu'exerceraient les destinataires de ses services.

« Nom de l'opérateur » 2G informe ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et leur propose au moins un de ses moyens.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'informer l'ARTCI des attributions d'adresses Internet reçues d'AFRINIC.

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

15.2. Conservation des données relatives aux abonnés

Les données relatives aux abonnés doivent être conservées par « Nom de l'opérateur » 2G. Cette obligation impose à « Nom de l'opérateur » 2G de conserver et de protéger l'intégrité desdites données conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

15.3. 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 conservation immédiate desdites données par « Nom de l'opérateur » 2G.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de déférer aux réquisitions de l'autorité judiciaire en matière de cybercriminalité et de communiquer à celle-ci, à sa demande, les données d'identification des abonnés dans le cadre d'une enquête judiciaire.

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

15.4. Exécution des décisions

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

Art. 16. — Obligations de sécurité des réseaux

16.1. Sécurité et confidentialité des communications

16.1.1. Secret des communications

« Nom de l'opérateur » 2G prend toutes les mesures nécessaires pour garantir le secret des communications empruntant son réseau. « Nom de l'opérateur » 2G est, également, tenue de porter à la connaissance de son personnel et en particulier des agents qualifiés, 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. « Nom de l'opérateur » 2G informe également ses clients 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.

16.1.2. Neutralité

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

16.1.3. Sécurité des communications

« Nom de l'opérateur » 2G 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, « Nom de l'opérateur » 2G 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 des réseaux de « Nom de l'opérateur » 2G.

16.2. Normes et spécifications

16.2.1. Homologation des équipements

« Nom de l'opérateur » 2G doit veiller à ce que les équipements connectés à son réseau soient préalablement homologués par l'ARTCI, conformément à la réglementation en vigueur. « Nom de l'opérateur » 2G 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 « Nom de l'opérateur » 2G des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 du réseau de « Nom de l'opérateur » 2G, ce dernier, après vérification technique de son réseau, 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.

16.2.2. Équipements radioélectriques

Les équipements et installations radioélectriques utilisés dans le réseau de « Nom de l'opérateur » 2G doivent être conformes aux normes relatives aux technologies déployées et reconnues par l'UIT.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de se conformer lors 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.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 d'émission de « Nom de l'opérateur » 2G 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.

« Nom de l'opérateur » 2G doit, lors de l'établissement de ses équipements radioélectriques ou lors de l'implantation d'antennes, 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 « Nom de l'opérateur » 2G peuvent être réquisitionnés pour cause d'utilité publique, conformément aux lois et règlements en vigueur.

La cessation de l'exploitation par « Nom de l'opérateur » 2G de tout équipement radioélectrique ou de l'un de leurs éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

16.2.3. Equipements de commutation

Avant d'être connectées au réseau des autres opérateurs autorisés, les interfaces des commutateurs du réseau de « Nom de l'opérateur » 2G doivent être conformes aux normes de FUIT et homologuées par l'ARTCI.

16.2.4. Protection de l'environnement et de la santé

L'installation des infrastructures de « Nom de l'opérateur » 2G 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 pour la santé des populations, conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

« Nom de l'opérateur » 2G doit 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.

« Nom de l'opérateur » 2G doit privilégier l'utilisation des énergies renouvelables et veiller à l'efficacité énergétique de ses installations dans le cadre de la lutte contre le changement climatique.

« Nom de l'opérateur » 2G doit 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'opposer audit déploiement si les conditions légales et réglementaires ne sont pas remplies.

« Nom de l'opérateur » 2G doit veiller à l'intégration paysagère de ses installations radioélectriques.

16.3. Sécurité physique et technologique de « Nom de l'opérateur » 2G

« Nom de l'opérateur » 2G met en œuvre tous les moyens appropriés pour :

— protéger ses installations contre des agressions de toute nature, notamment physique et technologique ;

— conduire de façon périodique des audits techniques de risques et d'évaluation sur son réseau de communication électronique et ses systèmes d'information ;

— assurer la formation de son personnel en charge des réseaux de communication électronique et des systèmes d'information ;

— élaborer un plan annuel de sécurisation de son réseau qu'elle communique à l'ARTCI ;

— élaborer un plan de continuité de service en cas d'incident grave sur son réseau qu'elle communique à l'ARTCI pour approbation ;

— élaborer 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 cybersécurité ;

— coopérer avec l'entité nationale chargée de répondre aux incidents informatiques.

16.4. Obligation en matière de Cloud Computing

« Nom de l'opérateur » 2G doit soumettre à l'approbation préalable de l'ARTCI tout projet de Cloud Computing ou de délocalisation d'activités hors des frontières de la République de Côte d'Ivoire ayant un lien avec le traitement de données à caractère personnel.

Art. 17. — Obligation en matière de cryptologie

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de faire une déclaration préalable à l'ARTCI de l'utilisation de moyens de cryptologie.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 l'interdiction d'exercer la profession de prestataire de cryptologie et le retrait des moyens de cryptologie concernés.

Art. 18. — Prescriptions exigées par la défense et la sécurité publique, la sécurité aérienne et maritime et par le pouvoir judiciaire

18.1. Défense nationale et sécurité publique

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de prendre toutes les dispositions pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité et la sûreté publiques et les 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 l'ARTCI dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

Tout équipement radioélectrique de « Nom de l'opérateur » 2G portant atteinte aux exigences de la défense nationale, de la sécurité publique, de la sécurité aérienne et 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 civile, pénale et administrative applicables, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G respecte l'ordre des priorités donné 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.

18.2. Exigences particulières

« Nom de l'opérateur » 2G prend les mesures utiles pour :

- élaborer et mettre rapidement en œuvre ses plans de secours d'urgence établis annuellement en concertation avec les organismes chargés des secours d'urgence. Ces plans devront être communiqués, annuellement 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 par convention 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.

18.3. Communications de secours et d'urgence

« Nom de l'opérateur » 2G prend toutes les dispositions afin que les communications électroniques à destination des organisations de secours et d'urgence publiques, chargées de :

- la sauvegarde des vies humaines ;
- la sécurité publique ;
- l'urgence sociale ;

soient acheminées de façon prioritaire et gratuite au centre correspondant le plus proche de l'initiateur de la communication, en fonction des informations et des listes transmises à « Nom de l'opérateur » 2G par les représentants de l'Etat.

Art. 19. — Dispositions diverses

19.1. En cas de non-respect par « Nom de l'opérateur » 2G des dispositions du présent Cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur, l'ARTCI peut lui infliger les sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, sans préjudice des sanctions pénales.

Aucune des sanctions légalement prises par l'ARTCI n'ouvre droit à indemnité au bénéfice de « Nom de l'opérateur » 2G.

19.2. Force majeure

Constitue un cas de force majeure tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté de « Nom de l'opérateur » 2G, incluant notamment les contaminations radioactives ou chimiques, les actes de terrorisme, les émeutes, les insurrections, les guerres, les tremblements de terre, le feu, 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, « Nom de l'opérateur » 2G en informe l'ARTCI par écrit dans un délai de 24 heures. L'ARTCI constate l'événement constitutif de la force majeure invoqué par « Nom de l'opérateur » 2G et lui notifie les mesures prises à cet effet.

En cas de situation de crise grave, « Nom de l'opérateur » 2G met tout en œuvre pour garantir le maintien de ses services à l'ensemble des abonnés.

Tant que dure cette situation, « Nom de l'opérateur » 2G prend les mesures nécessaires en vue de sauvegarder la sécurité du fonctionnement de son réseau et assurer la continuité de la fourniture de ses services.

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

19.3. Responsabilité

« Nom de l'opérateur » 2G 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.

19.4. Assurances

« Nom de l'opérateur » 2G 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 polices d'assurance de son entreprise dès leur signature.

19.5. Réunions périodiques

Afin d'optimiser l'exécution du cahier des charges spécifique et de poursuivre son exécution dans l'intérêt de l'Etat, l'ARTCI organise régulièrement des réunions au moins une fois par an avec « Nom de l'opérateur » 2G.

19.6. Montants

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

19.7. Règlement des différends

19.7.1. Litiges

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

19.7.2. 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 susvisée.

19.7.3. Voies de recours

Les décisions de l'ARTCI peuvent faire l'objet d'un 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 SPECIFIQUES

Art. 20. — Durée et renouvellement de la licence

20.1. Durée de la Licence

La licence GSM de « Nom de l'opérateur » 2G, accordée le 4 juillet 2006 pour une durée de 20 ans expire le 3 juillet 2026 à minuit.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de demander le renouvellement de sa licence GSM à l'échéance de celle-ci.

20.2. Renouvellement de la licence

Au plus tard deux ans avant sa date d'expiration, « Nom de l'opérateur » 2G doit notifier à l'ARTCI son intention de renouveler sa licence. L'ARTCI lui notifie les conditions de renouvellement de cette Licence ou les motifs d'un refus de renouvellement.

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

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'offre ne s'applique pas dans le cadre de l'assignation des ressources de fréquences radioélectriques.

Il peut être opposé un refus à la demande de renouvellement de la Licence si « Nom de l'opérateur » 2G a manqué de manière sérieuse à l'exécution de ses obligations définies par le présent cahier des charges au cours de la durée initiale de sa licence. Ce refus n'ouvre droit à aucun dédommagement.

Art. 21. — Montant et condition de paiement de la contrepartie financière

En cas de renouvellement de sa licence, « Nom de l'opérateur » 2G est soumise au paiement d'une contrepartie financière dont le montant, les conditions et les modalités de paiement sont fixés par décret pris en Conseil des ministres.

Art. 22. — Obligations spécifiques aux opérateurs puissants

Dans l'hypothèse où « Nom de l'opérateur » 2G est notifiée opérateur puissant, elle est soumise aux obligations ci-après définies.

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. Couverture de la population dans certaines zones ou des axes routiers

L'ARTCI peut demander à « Nom de l'opérateur » 2G de couvrir des zones du territoire national ou des axes routiers, conformément à l'obligation de couverture, si les données qui y sont relevées montrent une insuffisance ou un manque total de couverture.

A cet effet, « Nom de l'opérateur » 2G est tenue de fournir à l'ARTCI, chaque trimestre une liste des localités et des axes routiers (reliant les chefs-lieux de préfecture) couverts.

22.3. Services spécifiques

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'offrir des services spécifiques pour certaines catégories de la population (personnes jeunes ou âgées, handicapées ou ayant des besoins spécifiques) à la demande de l'ARTCI.

22.4. Interconnexion

Les opérateurs notifiés puissants disposent d'un délai de deux mois à compter de la date de notification pour transmettre leur catalogue d'interconnexion à l'ARTCI pour approbation.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus, chaque année, de publier un catalogue d'interconnexion préalablement modifié ou approuvé par l'ARTCI dans un délai de deux mois, à compter de la date de transmission du catalogue d'interconnexion. Toutefois, ce délai peut être prorogé d'un mois, lorsqu'il est nécessaire de procéder à des investigations et expertises complémentaires.

Le catalogue d'interconnexion est publié avant le 30 novembre de l'année civile en cours.

Le catalogue d'interconnexion intègre une offre technique et tarifaire d'interconnexion qui entre en vigueur à compter de l'année civile suivante.

Les tarifs contenus dans le catalogue d'interconnexion peuvent faire l'objet d'un audit par l'ARTCI, le cas échéant, afin de vérifier l'orientation des tarifs vers les coûts réels.

A cet effet, les opérateurs puissants tiennent une comptabilité analytique qui présente clairement la contribution de chaque service fourni à la formation du résultat de l'entreprise et qui met en évidence les charges et recettes d'interconnexion.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus de communiquer leurs catalogues d'interconnexion à tout opérateur ou fournisseur de services qui leur en fait la demande. Les catalogues d'interconnexion approuvés sont disponibles sur les sites Internet des opérateurs et fournisseurs puissants et de l'ARTCI.

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

Les opérateurs puissants sont tenus de joindre au projet de catalogue d'interconnexion soumis à l'ARTCI une présentation détaillée justifiant les principaux tarifs proposés. Les tarifs d'interconnexion doivent être orientés vers les coûts, rémunérer l'usage effectif des éléments du réseau intervenant dans la prestation d'interconnexion et refléter les coûts correspondants.

Le plafond de(s) tarif(s) d'interconnexion entre opérateurs, opérateurs et fournisseurs de service sont fixés par l'ARTCI suivant les dispositions réglementaires en vigueur.

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

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'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services qui permette de vérifier le respect des obligations imposées.

L'ARTCI édite et publie à l'attention de « Nom de l'opérateur » 2G les lignes directrices pour l'établissement de la comptabilité analytique.

Les conditions et le contenu minimum de l'offre d'interconnexion sont fixés par le décret n° 2013-300 du 02 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services des Télécommunications/TIC et au dégroupage de la boucle locale.

22.5. Partage d'infrastructure

La prestation de co-localisation est une obligation pour les opérateurs puissants. L'offre technique et tarifaire de co-localisation, ne comportant aucune barrière à l'entrée des concurrents, doit figurer dans l'offre d'interconnexion et de dégroupage.

L'ARTCI peut prendre une décision sur les conditions minimales qui doivent être respectées dans toute offre de co-localisation ou de partage d'infrastructures, après consultation des exploitants de réseaux publics de Télécommunications/TIC.

22.6. Obligation d'itinérance nationale

Les opérateurs puissants sont tenus d'offrir le service d'itinérance nationale à d'autres opérateurs qui en font la demande. La prestation d'itinérance nationale est assurée dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément aux spécifications de l'ARTCI et fait l'objet d'une convention privée entre les opérateurs ou fournisseurs de services.

Art. 23. — Modalités de modification du cahier des charges

La modification du cahier des charges 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.

Art. 25. — Contrôle du respect des obligations du cahier des charges

L'ARTCI exerce un contrôle permanent sur le respect par « Nom de l'opérateur » 2G 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.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'informer l'ARTCI, sans délai, des manquements aux obligations auxquelles elle est soumise au titre du présent cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur constatés par ses services ou à elle notifié.

Constatation d'infractions

Les infractions au présent cahier des charges et à la réglementation en vigueur commises par « Nom de l'opérateur » 2G, 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.

Art. 26. — Publication

Le présent Cahier des charges est publié au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire et notifié à « Nom de l'opérateur » 2G.

Art. 27. — Entrée en vigueur du cahier des charges

Le présent Cahier des charges qui entre en vigueur dès sa signature, abroge et remplace les dispositions des cahiers des charges antérieurs.

ANNEXE 1

MODE DE CALCUL DU TAUX DE COUVERTURE DE LA POPULATION

1.1. Définitions

Surface habitable : c'est une surface d'une localité (ou d'un secteur) bâtie.

Localité couverte : une localité est réputée couverte si toute sa surface habitable est couverte.

Surface couverte par un réseau : c'est une surface sur laquelle, en tout point, le réseau est :

— disponible et la couverture du réseau est au moins acceptable, conformément à l'annexe 2 sur la disponibilité du réseau;

— accessible (un réseau accessible : c'est un réseau qui permet à toute personne munie d'un terminal légalement connecté au réseau d'établir une communication vocale pendant une durée de deux minutes et la terminer dans les conditions normales dès la première tentative d'accès au service) ;

— capable d'acheminer et de recevoir des données, conformément à l'annexe 2 sur le débit de données.

1.2. Déclaration d'une localité (secteur) couverte

La déclaration d'une localité couverte à l'ARTCI s'accompagne de la carte de couverture radio de cette localité et des informations techniques sur les installations radio déployées.

L'opérateur fournit à l'ARTCI sa carte de couverture radio de l'ensemble du territoire.

1.3. Méthode de calcul du taux de couverture de population

L'Opérateur a des obligations de couverture de la population à satisfaire à des échéances précises telles que définies dans le présent cahier des charges. Afin de disposer d'une base commune à l'instant T_0 (date de l'attribution de la licence), la densité moyenne de la surface bâtie est établie à partir des données issues du dernier recensement effectué par l'Institut national de la Statistique (INS) ou tout organisme analogue ayant les mêmes missions. La population à cet instant est estimée avec une croissance de 3 % par an.

Pour ce qui concerne la couverture de la population qu'a atteint le réseau de l'opérateur à un instant T_x donné, le calcul est effectué de la façon suivante :

— (a) : Le nombre moyen d'habitants par unité de surface bâtie¹. Il est calculé au niveau du plus petit secteur géographique de restitution de données du dernier recensement publié en divisant la population estimée à l'instant T_x sur ce secteur géographique par la surface bâtie.

(Pour le T_0 , la surface bâtie par département telle que recensée en 1998, la population étant estimée pour 2012 avec une croissance annuelle de 3% par an depuis le dernier recensement effectué par l'INS).

— (b) : La population couverte dans chaque secteur². Elle est calculée en croisant la proportion de la surface bâtie couverte par le réseau et la population moyenne par unité de surface bâtie.

— (c) : La population couverte³ totale. Elle est calculée en sommant la population couverte dans chaque secteur.

— (d) : Le taux de couverture de la population totale⁴. Il est calculé en faisant le ratio de la population couverte totale par la population du pays.

Les données utilisées sont les données publiées par l'Institut national de Statistiques (INS) et le Centre National de Télédétection de l'Information géographique (CNTIG). Celles-ci sont actualisées à chaque nouvelle publication officielle. L'Opérateur peut, le cas échéant, effectuer les ajustements qui pourraient en découler.

¹ (a) : C'est le rapport du nombre d'habitants (population) du secteur géographique (ou de la localité) à un instant (T_x) donné, à la surface géographique bâtie exprimée en kilomètre carré à l'instant T_0 .

² Soit %X, la proportion de la surface bâtie couverte par l'opérateur; la population (ou nombre d'habitants) couverte par secteur (b) est le produit du nombre moyen d'habitants par unité de surface bâtie par %X.

³ Somme des populations (nombre d'habitants) couvertes de tous les secteurs.

⁴ Rapport de la somme des populations couvertes de tous les secteurs par la population de tout le pays.

ANNEXE 2 QUALITE DE SERVICE

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

2.1. Qualité de service

Aspects du service	Critères	Indicateurs	Objectif	Source
Continuité de service	Indisponibilité	Taux d'indisponibilité des stations de base par mois (> 1 heure par jour)	<0,1 %	Audit/opérateur
Fonctionnement	Accessibilité voix ou data	Taux d'appel aboutissant à une communication exploitable en zones réputées couvertes	Villes > 98% Axe > 95 %	Audit
	Maintien	Taux d'appels maintenus sur une durée minimum de 2 mn	Villes >95% Axe >90%	Audit
	Qualité auditive	Taux de communications parfaites de tout en bout	Echelle MOS (4 niveaux)	Audit
	Délai d'aboutissement voix ou data	Percentile à 95 %	6 s intra réseau 8 s inter réseau 10 s international	Audit
	Débit efficace Data	Percentile à 95 %	> 2/3 du débit annoncé sans être inférieur à 512 Kbits/s	Audit
Service opérateur	Accessibilité	Taux d'appels au centre d'appels aboutissant dans un délai de 20 s	> 95 %	Audit/opérateur
	Délai de prise en compte par un opérateur	Percentile à 95 %	1 mn	Audit
Facturation	Exactitude	Taux de communications non correctement facturées	0 %	Audit
	Réclamations	Taux de réclamations clients par mois	> 0,1 %	Opérateur

Les audits seront réalisés à l'heure la plus chargée de la journée sur le réseau de l'opérateur.

Les protocoles de mesure qui seront utilisés dans le cadre des audits seront définis par l'ARTCI et publiés par tout moyen.

Ces audits semestriels feront l'objet d'une publication des résultats par tout moyen. Le format de publication de ces résultats sera défini par l'ARTCI.

2.2. Performance réseau

2.2.1. Disponibilité du réseau

La disponibilité du réseau est la probabilité que des services mobiles soient disponibles pour un utilisateur. Les services mobiles sont considérés comme étant disponibles lorsque les valeurs des signaux radio (à savoir le Rxlev) mesurées sur le canal pilote BCCH sont supérieures à -92 dbm, c'est-à-dire lorsque la couverture radio est acceptable.

2.2.2. Débits de données

Les Opérateurs ont des obligations définies en termes de débit descendant et ascendant à fournir en tout point du réseau à échéances fixes.

Le débit de données est considéré comme adéquat si le débit mesuré pour le chargement et le téléchargement est égal ou supérieur à 100 kbit / s.

L'ARTCI procède à des mesures aux fins de contrôle ; il sera mesuré le débit réel de transfert de données entre un PC portable avec une carte GSM sur un emplacement spécifique et un serveur.

Systématiquement les contrôles sur ces sites portent sur la couverture du site (mesure du Rxlev) effective d'une part et d'autre part, seulement dans le cas où il y a couverture, sur le débit de téléchargement et d'envoi de données constaté.

Un protocole de mesure détaillé pour ces contrôles est élaboré par l'ARTCI.

2.2.3. Qualité du signal radio

Cette qualité du signal est caractérisée par le paramètre RX Quai ($0 < Rxqual < 7$ en nombre entier) appelé facteur de qualité du signal reçu.

Ce paramètre est une estimation du taux d'erreur binaire (TEB). Il permet d'apprécier le rapport C/I (C étant la porteuse, I la puissance du signal d'interférence).

Ainsi $Rxqual = 0$ pour $TEB < 0,2\%$

$Rxqual = 1$ pour $0,2\% < TEB < 0,4\%$

$Rxqual = 7$ pour $11,8\% < TEB$

Ce paramètre sera apprécié au cours de la communication.

Rxqual	0	1,2,3,4	5,6,7
Appréciation de la qualité	Excellente qualité	Bonne qualité	Mauvaise qualité

L'objectif de qualité de service fixé pour cet indicateur est : pour les villes

- 96% de la moyenne des valeurs de Rxqual mesurées doivent être inférieures ou égales à 4.

Sur les axes routiers

- 90% de la moyenne des valeurs de Rxqual mesurées doivent être inférieures ou égales à 4.

2.2.4. Performances TCH et SDCCCH

Objectifs

- Call drop rate (taux d'appels interrompus) - radio < 2%
- Call drop rate (taux d'appels interrompus) - System < 2%
- TCH blocking rate (taux de blocage) < 2%
- SDCCCH blocking rate (taux de blocage) < 0,5%

2.2.5. Performances HO:

Outgoing intra BSS HO drop rate	1 %
Outgoing inter BSS HO drop rate	2%
HO request UL Quality rate	20%
HO request UL Level rate	10%
HO request DL Quality rate	20%
HO request DL Level rate	5%
Call setup success rate (succès d'établissement d'appel)	95%

2.2.6. Taux de blocage

Le taux de blocage des communications autorisé sur le réseau doit être au plus égal à 2 % sur tout le territoire national.

2.2.7. Taux de coupure

Le taux de coupure des communications autorisé sur le réseau doit être au plus égal à deux pour cent (2%) sur tout le territoire national.

2.2.8. Taux d'échec

Le taux d'échec des appels autorisé sur le réseau doit être au plus égal à deux pour cent (2%) sur tout le territoire national.

2.3. Indicateurs de relèvement de dérangements

L'opérateur a des obligations de performance. Il fournit, chaque mois, à l'ARTCI les données relatives à aux indicateurs de performance conformément aux prescriptions du cahier des charges; lesquelles données comprennent entre autres les vitesses de relèvement des dérangements et les facteurs de qualité du signal reçu.

Le tableau ci-après résume les obligations de relèvement de dérangement donnant lieu à des pénalités.

Indicateurs	Objectifs
1. Temps de relèvement de dérangements pour BTS ou Node B	24 heures
2. Temps de relèvement de dérangements pour BSC ou RNC	24 heures
3. Temps de relèvement de dérangements pour MSC	24 heures

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.

En tout état de cause, les pénalités ne sont applicables que si les défauts constatés continuent d'exister après la mise en demeure adressée à l'Opérateur par l'Autorité de Régulation.

Par contre, les coupures volontaires, si elles sont portées au préalable à la connaissance de l'ARTCI et du public, ne sont pas passibles de pénalités même si elles altèrent la qualité du service.

2.4. Autres indicateurs de performance

D'autres indicateurs feront l'objet de vérification au cours des contrôles. Ces indicateurs seront déterminés par l'ARTCI et communiqués aux opérateurs.

2.5. Autres technologies mobiles

En cas de mise en œuvre par l'opérateur d'une autre technologie pour la fourniture des services mobiles, l'ARTCI publiera les indicateurs de performance et leur modalité de contrôle. Les pénalités applicables en cas de manquement seront celles spécifiées à l'annexe 4.

ANNEXE 3

Modalités 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.

3.1.1. Au niveau des équipements de commutation

Rubriques	Périodicité
Equipelement d'écoute	Contrôle inopiné
Capacité maximum - taux d'équipement	Tous les 3 mois
Messagerie vocale	Contrôle inopiné
Conformité des 3 secondes de temporisation avant le message	Contrôle inopiné
Table de taxation - carte à pré paiement	Contrôle inopiné

3.1.2. Au niveau du contrôleur de station de base

Rubrique	Périodicité
Essais en énergie	Contrôle inopiné

3.1.3. Au niveau des pylônes et stations de base

Rubriques	Périodicité
Protection contre la foudre et mise à la terre	Contrôle inopiné
Balisages diurne et nocturne	Tous les 6 mois

ANNEXE 4

Pénalités

Nonobstant les sanctions administratives prévues par la législation et la réglementation en vigueur tout manquement à ses obligations expose l'Opérateur aux pénalités contenues dans la présente annexe.

La sanction est appliquée après mise en demeure infructueuse, si l'Opérateur ne remplit pas l'obligation dans le délai imparti.

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.

Couverture de la population

Si l'Opérateur ne remplit pas cette obligation dans les délais requis, il est sanctionné par une pénalité pouvant représenter jusqu'à 3 % du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice.

Cette pénalité sera proportionnelle à la gravité du manquement à savoir :

— Pas de pénalités lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 0% et 3% ;

— 0,1% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 3% et 8% ;

— 0,25% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 8% et 15% ;

— 1% du CA* lorsque le pourcentage de population non couvert est compris entre 15% et 25% ;

— 2% du CA* lorsque le pourcentage de population non couvert est compris entre 25% et 35% ;

— plus de 35% de la population non couverte, pénalité maximum de 3 % du CA*

(CA*=chiffre d'affaires hors taxes déterminé lors de l'exercice précédent).

Au-delà de ce seuil, si le manquement est toujours constaté, l'ARTCI décidera de la réduction de la durée ou de la reprise de la licence.

4.3. Performance réseau

4.3.1. Disponibilité du réseau

En cas de manquement constaté à cette obligation, et après mise en demeure infructueuse d'y remédier dans un délai imparti par l'ARTCI, l'Opérateur se verra sanctionné par une pénalité proportionnelle à la gravité du manquement, impliquant le paiement d'un montant ainsi défini :

- 0,1% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 0% et 5% ;
- 0,25% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant du réseau est compris entre 5% et 15% ;
- 1 % du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant pas du réseau est compris entre 15% et 25% ;
- 2% du CA* lorsque le pourcentage de population couverte ne disposant pas du réseau est compris entre 25% et 35% ;
- plus de 35% de la population couverte ne disposant pas du réseau, pénalité maximale de 3 % du CA*.

(CA*=chiffre d'affaires pertinent déterminé lors de l'exercice précédent).

Si après ce délai, le manquement est toujours constaté, l'ARTCI décide de la restriction de la portée et/ou de la durée ou de la reprise de la Licence.

4.3.2 Objectifs de relèvement de dérangements

1. Si l'objectif de qualité de service relatif au « temps moyen de relèvement de dérangement pour les stations de base » n'est pas atteint, l'Opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est fixé comme suit :

- a. 3 000 000 de francs CFA par station de base pour la première année à compter de la date d'entrée en vigueur du présent cahier des charges ;
- b. 5 000 000 de francs CFA à partir de la deuxième année.

2. Si l'objectif de qualité de service relatif au « temps moyen de relèvement de dérangement pour « Contrôleur de station de base » n'est pas atteint, l'Opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est fixé à 50 000 000 de francs CFA par contrôleur de station de base.

3. Si l'objectif de qualité de service relatif au « temps moyen de relèvement de dérangement pour « équipement de commutation » n'est pas atteint, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est fixé à 100 000 000 de francs CFA par équipement de commutation.

4. Lorsque l'objectif de qualité de service RxQUAL n'est pas atteint, une pénalité de 5 000 000 de francs CFA est appliquée.

4.3.3. Qualité de service: facturation et accessibilité.

— En cas d'inexactitude de la facturation, de la non atteinte de l'objectif de qualité fixé à l'annexe 2, l'Opérateur restitue aux clients le montant indûment facturé, dans un délai maximum de trois 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 30 % est reversée à l'ARTCI pour le compte de l'Etat.

— En cas de non-respect de l'objectif d'accessibilité au centre d'appels de l'opérateur fixé à l'annexe 2, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est calculé comme suit :

(Objectif fixé - Taux d'accessibilité constaté) x 1% du chiffre d'affaires sur la période précédant celle de l'audit (6 mois)

4.4. Production d'une comptabilité analytique

L'ARTCI communique à l'opérateur 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 mois pour la mise en oeuvre 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 (GSM ou autres), 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, il sera alors passible d'une pénalité ne pouvant excéder 3% de son chiffre d'affaires hors taxes de l'année précédente.

A cet effet, le chiffre d'affaires pertinent qui sera utilisé pour le calcul de toutes les pénalités est le chiffre d'affaires hors taxe de tous les produits de l'Opérateur de l'année précédente.

4.5. Autres manquements

Si l'opérateur n'identifie pas ses abonnés, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, il lui est appliqué la pénalité d'un montant équivalent à 0.5 % de son chiffre d'affaires pour toute carte SIM activée non identifiée par période mensuelle et par effraction constatée sans pouvoir excéder 5 % de son chiffre d'affaires par an.

Les pénalités s'appliquent et sont recouvrées par l'ARTCI selon la législation et la réglementation en vigueur.

ANNEXE 5

UTILISATION DES RESSOURCES RARES

GSM

	Emission	Réception
GSM 900 MHz	890,2-896	935,2-941
GSM 1800 MHz	1710,2-1719	1805,2-1814

Bloc de numéros

Les blocs de numéros utilisés par « Nom de l'opérateur » 2G sont inscrits dans le plan de numérotation publié par l'ARTCI.

ANNEXE 6

Mise à disposition légale de communications électroniques

Conformément aux dispositions de l'article 120 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2013 et de l'article 77 de la loi n°2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité, les opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications/TIC ont l'obligation de fournir aux autorités compétentes toute information utile et de mettre en oeuvre les facilités nécessaires à l'exécution des missions régaliennes de l'Etat en matière de défense nationale, de sécurité publique et de sûreté de l'Etat. Dans ce cadre, des obligations spécifiques seront mises à la charge de « Nom de l'opérateur » 2G directement par l'ARTCI.

PREAMBULE

Les insuffisances de la loi du 7 juillet 1995 portant Code des Télécommunications, face aux évolutions technologiques constatées ces dernières années et 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.

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 ».

A cet effet, le décret n°2013-302 du 2 mai 2013 fixant le contenu du cahier des charges de la Licence individuelle et de l'Autorisation générale pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de télécommunications/TIC et la fourniture de services de Télécommunications a été adopté pour servir de cadre réglementaire de référence pour la mise en conformité desdits cahiers des charges.

Le présent cahier des charges prend en compte les principes généraux suivants : la neutralité technologique, le principe de transparence et de non-discrimination, l'utilisation optimale des ressources rares, l'interconnexion et le partage d'infrastructures, la protection du consommateur et l'obligation de service universel.

Ainsi, ce cahier des charges définit les obligations générales et les obligations spécifiques auxquelles la société « Nom de l'opérateur » fixe est soumise.

TITRE I

DEFINITION ET OBJET

Article premier. — *Définitions*

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 suivant les lignes directrices établies par l'Autorité de régulation ;

actionnaire de référence, désigne et signifie la personne physique ou morale actionnaire majoritaire au capital de « Nom de l'opérateur » fixe qui fournit le service au moment de la délivrance de la Licence ;

administration, désigne et signifie 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**, désigne et signifie l'Autorité en charge de la régulation des Télécommunications/TIC en Côte d'Ivoire ;

autorité de protection, désigne et signifie l'ARTCI ;

cahier des charges, désigne et signifie le présent document y compris ses annexes auquel « Nom de l'opérateur » fixe est tenue de se conformer pendant toute la durée de la licence ;

chiffre d'affaires (CA*), revenus hors taxes de l'exercice précédent ou du dernier exercice de « Nom de l'opérateur » fixe.

*. Le chiffre d'affaires utilisé pour le calcul des taxes et pénalités comprend les prestations facturées par l'opérateur plus la balance nette d'interconnexion ;

clients, désigne et signifie les abonnés aux services fournis par la société « Nom de l'opérateur » fixe ;

l'ordonnance, désigne et signifie l'ordonnance n° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication, y compris les textes modificatifs ultérieurs ;

communication, désigne et signifie les appels voix et/ou données ;

communication électronique, émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électromagnétique ;

communication d'urgence, désigne et signifie une 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 ;

convention de l'UIT, désigne et signifie les textes fondamentaux de l'Union internationale des Télécommunications (UIT) ;

couverture, zones géographiques ou proportion de la population couverte par les services de « Nom de l'opérateur » fixe ;

date de délivrance de la licence, désigne et signifie la date à laquelle l'Attestation de licence est attribuée à « Nom de l'opérateur » fixe ;

équipement terminal, désigne et signifie 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, l'opérateur, désigne et signifie la société « Nom de l'opérateur » fixe ;

licence, désigne et signifie l'autorisation accordée à « Nom de l'opérateur » fixe, aux fins de lui permettre d'établir et d'exploiter un réseau de Télécommunications/TIC et de fournir des services de Télécommunications/TIC ;

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 ;

interconnexion (des réseaux), désigne et signifie une liaison physique et logique entre deux réseaux de télécommunications permettant à deux usagers connectés à ces deux différents réseaux de communiquer entre eux ;

liaison d'interconnexion (des réseaux), désigne et signifie une liaison de transmission reliant un Point d'Interconnexion à un commutateur d'un autre réseau de télécommunications ;

liaisons louées, désigne et signifie les liaisons minimales à louer aux autres opérateurs autorisés ;

liaison point à point, liaison entre deux équipements en connexion directe ;

liaison point à multi - point, liaison entre un équipement et plusieurs autres. Communication entre un point et plusieurs autres points (ou directions) ;

obligations, devoir légal et/ ou contraintes imposées par le présent Cahier de charges ;

point d'Interconnexion (des réseaux), désigne et signifie un point physique des Réseaux Ouverts au Public où un autre réseau de télécommunications est connecté ou doit être connecté pour fournir un service d'interconnexion ;

réseau accessible, un réseau est accessible si en tout point couvert par ce réseau, il est possible d'établir et de terminer une communication électronique dans des conditions de durée et de qualité définies par l'autorité de régulation ;

réseaux ouverts au public, désigne et signifie les réseaux de télécommunications/TIC ouverts au public y compris les réseaux radioélectriques ;

services, catalogue de services, désigne et signifie l'ensemble des prestations de service que doit ou peut fournir « Nom de l'opérateur » fixe pour faire face aux obligations contenues dans son cahier des charges ;

services d'interconnexion (des réseaux), désigne et signifie les services fournis par « Nom de l'opérateur » fixe à un autre opérateur de réseau de télécommunications, et inversement par cet autre opérateur à « Nom de l'opérateur » fixe, pour permettre la transmission et l'acheminement de communications entre usagers de leurs réseaux respectifs ;

taux d'accessibilité, il correspond au rapport de communications électroniques établies, maintenues et terminées dans des conditions de durée et de qualité définies par l'Autorité de régulation sur le nombre total de tentatives de communications électroniques effectuées ;

taux de blocage, la probabilité qu'un appel ne puisse aboutir à l'heure la plus chargée. Cette probabilité est calculée pour le réseau de « Nom de l'opérateur » fixe sur la base du trafic moyen pendant les quatre heures les plus chargées par jour ;

taux de coupure, la probabilité qu'une communication soit interrompue prématurément 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 supérieure à dix secondes. Est exclue de ce taux, l'interruption dont la cause est le déplacement de la station mobile en dehors de la zone de couverture du réseau de « Nom de l'opérateur » ;

TDD, (Time Division Duplex), c'est une technique de duplexage pour l'interface radio qui consiste à utiliser la même fréquence pour la voie montante et la voie descendante et à procéder à leur distinction par séparation temporelle ;

UIT, Union internationale des Télécommunications, c'est l'institution spécialisée des Nations unies pour les Télécommunications et les Technologies de l'Information et de la Communication.

Art. 2. — *Objet de la licence*

2.1. La société « Nom de l'opérateur » fixe est autorisée à établir et exploiter un réseau de communications électroniques ouvert au public, dont ceux requérant l'utilisation de ressources rares, sur l'ensemble du territoire ivoirien.

La licence de « Nom de l'opérateur » fixe ne couvre pas :

— l'établissement et/ou l'exploitation d'un réseau pour la fourniture de capacités de transmission nationales ou internationales ;

— la fourniture de services dans des conditions particulières, notamment d'ordre public, de sécurité publique et de santé publique.

2.2. *Forme juridique, caractère intuitu personae et actionnariat*

La Licence est strictement personnelle à « Nom de l'opérateur » fixe et ne lui confère aucun droit d'exclusivité.

Toute modification de l'actionnariat n'entraînant pas un changement de contrôle de « Nom de l'opérateur » fixe est libre. Toute opération de cession d'actions ou de part sociale doit être préalablement notifiée à l'ARTCI avant sa réalisation.

Toute modification de l'actionnariat entraînant un changement de contrôle de « Nom de l'opérateur » fixe direct ou indirect ou toute prise de participation dans le capital social de « Nom de l'opérateur » fixe 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, la modification est réputée acquise.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de s'assurer qu'au moins 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 « Nom de l'opérateur » fixe est adressé à l'ARTCI.

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

Le 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.

TITRE II

DISPOSITIONS GENERALES

Art. 3. — *Dispositions financières*

3.1. Taxes et redevances

La société « Nom de l'opérateur » fixe est soumise au paiement des droits, taxes, redevances et de contributions diverses prescrits par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment :

— la redevance de régulation, conformément aux textes en vigueur;

— la redevance d'utilisation de fréquences ;

— la redevance d'utilisation de ressources de numérotation ;

— la redevance pour l'audit, le contrôle et la certification électronique ;

— la contribution à la recherche, à la formation et à la normalisation en matière de Télécommunications/TIC ;

— la taxe pour la promotion de la culture ;

— la contribution au titre du service universel des Télécommunications/TIC ;

— la taxe sur les entreprises de télécommunications et des technologies de l'information et de la communication.

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 « Nom de l'opérateur » fixe des taxes, redevances et contributions visées au présent titre.

Art. 4. — *Exercice des activités*

La société « Nom de l'opérateur » fixe 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 « Nom de l'opérateur » fixe 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 mois avant de les porter à la connaissance du public.

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

« Nom de l'opérateur » fixe précise l'ensemble des dispositions prises pour se conformer aux exigences essentielles et mentionne les normes et spécifications mises en œuvre à cet effet.

« Nom de l'opérateur » fixe communique à toute personne qui en fait la demande les conditions d'accès à ses services.

Dans ce cas, les conditions d'accès aux services selon les procédures d'accès de « Nom de l'opérateur » fixe ne doivent pas être de nature à dissuader les utilisateurs.

4.2. Conditions d'une concurrence loyale

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

Art. 5. — *Conventions, traités et accords internationaux*

« Nom de l'opérateur » fixe 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 auxquelles adhère la République de Côte d'Ivoire en matière de Télécommunications/TIC.

Art. 6. — *Obligation au titre du service universel*

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'acheminer gratuitement et de façon prioritaire tous les appels téléphoniques et autres communications électroniques à destination des numéros d'urgence.

« Nom de l'opérateur » fixe peut, à la demande de l'ARTCI, 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.

« Nom de l'opérateur » fixe, si elle est notifiée opérateur puissant, peut être tenue, à la demande de l'ARTCI, d'offrir 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'exploitation commerciales.

Art. 7. — *Exploitation commerciale*

7.1. Conditions et modalités d'exploitation commerciale

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

Les communications à partir de son réseau vers les services en charge de la relation clientèle de « Nom de l'opérateur » fixe sont gratuites pour ses abonnés.

« Nom de l'opérateur » fixe s'interdit d'offrir un mode alternatif payant pour accéder au même service client où l'unique particularité de ce mode d'accès serait d'avoir une plus haute priorité d'appel.

7.1.1. *Conditions contractuelles de commercialisation des services*

Les contrats conclus entre « Nom de l'opérateur » fixe et les utilisateurs doivent préciser les conditions de fourniture du service, ses caractéristiques techniques, ainsi que les recours des utilisateurs 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 en ce qui concerne la téléphonie nationale et internationale ou la réception simple sont considérés comme des services distincts ;

— les conditions générales de l'offre, notamment, les délais de fourniture et les caractéristiques techniques du service et les types de services de maintenance offerts ;

- la décomposition des tarifs des services fournis en précisant notamment les tarifs fixes et les tarifs variables ;
- les conditions d'interruption du service en cas de facture impayée ;
- les procédures de recours et d'indemnisation dont dispose l'utilisateur en cas de préjudice subi ;
- les compensations prévues en cas de manquement aux exigences de qualité prévues aux cahiers des charges ;
- en fin de contrat, les cautions ou dépôts forfaitaires exigés par les opérateurs sont restitués, actualisés à leurs valeurs à la date du remboursement ;
- Les mécanismes pour interroger et obtenir le statut et les bénéfices liés aux « offres spéciales » actives pour l'abonné.

L'ARTCI peut exiger la modification des clauses inéquitables des contrats.

7.1.2. Conditions d'ouverture et de fourniture de service

Toute nouvelle offre de service de « Nom de l'opérateur » fixe doit être communiquée à l'ARTCI un mois avant de les porter à la connaissance du public.

L'ARTCI peut interdire la fourniture du service envisagé si celui-ci va à rencontre 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

« Nom de l'opérateur » fixe peut, si elle le souhaite, faire appel contractuellement à des sociétés de commercialisation 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 « Nom de l'opérateur » fixe peut être engagée pour les infractions commises par les sociétés de commercialisation avec qui elle a contracté et qui ne respectent pas lesdites obligations.

7.1.4. Traitement non discriminatoire

« Nom de l'opérateur » fixe fournit ses services à tous ceux qui en font la demande dans le respect de ses conditions générales d'offres.

« Nom de l'opérateur » fixe traite les abonnés, les opérateurs et les fournisseurs de services autorisés de façon transparente et non discriminatoire.

7.1.5. Relations avec les installateurs

« Nom de l'opérateur » fixe ne peut contracter qu'avec les installateurs agréés par l'ARTCI pour l'installation et l'entretien des équipements de son réseau.

7.2. Service à la clientèle

L'ARTCI détermine les exigences de qualité du service à la clientèle, en contrôle le respect et sanctionne les manquements constatés. Les lignes directrices relatives à la qualité de service sont notifiées à « Nom de l'opérateur » fixe par l'ARTCI et publiées sur son site internet.

7.3. Réaffectation de numéro

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'observer un délai minimum de trois mois pour réaffecter un numéro de téléphone résilié.

Art. 8. — Obligation de permanence, de qualité et de disponibilité du service

8.1. Permanence et disponibilité du service

Tous les services fournis par « Nom de l'opérateur » fixe doivent être disponibles et opérationnels de façon continue, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, conformément à l'offre.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 24 heures maximum si cette interruption est imputable à son fait.

Toutefois, au-delà de quatre heures l'interruption est notifiée à l'ARTCI.

8.2. Normes et indicateurs

« Nom de l'opérateur » fixe met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par le présent cahier des charges et à défaut par les normes en vigueur en particulier au sein de l'UIT, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur afférents au réseau de « Nom de l'opérateur » fixe, les délais de satisfaction des demandes de service, l'efficacité et la rapidité de la maintenance de son réseau et la relève des dérangements.

Le ressenti de l'abonné est pris en compte dans la mesure de la qualité de service.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 2.

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.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'assurer le maintien de toute communication sur son réseau, sans interruption.

8.3. Service prioritaire de relève des dérangements

« Nom de l'opérateur » fixe fournit un service prioritaire de relève de dérangement à tout abonné au service qui en formule la demande, qui s'est acquitté dans les délais du règlement de ses factures, et qui accepte de payer les droits fixés par « Nom de l'opérateur » fixe pour la fourniture d'un tel service. Ce service est proposé 24 heures sur 24 ou pour une période inférieure, à la demande de la personne payant ce service.

Les obligations contractuelles (procédure de demande d'intervention, délais d'intervention, préavis, tarifs, etc.) sont définies dans un contrat de service type approuvé par l'Autorité de Régulation des Télécommunications. Ce contrat de service prévoit notamment des pénalités à verser à l'abonné par « Nom de l'opérateur » fixe en cas de non-respect des délais d'intervention garantis et les modalités de versement automatique de ces pénalités.

Art. 9. — Conditions du déploiement des réseaux, d'interconnexion et de partage des infrastructures

9.1. Conditions du déploiement du réseau

« Nom de l'opérateur » fixe peut utiliser, lors de l'installation de son réseau, les infrastructures appartenant à des tiers dans la mesure où les capacités sont suffisantes et qu'il n'existe pas d'obstacles de nature technique, juridique ou économique.

Lorsque « Nom de l'opérateur » fixe utilise les services d'un fournisseur d'infrastructures passives, il veille à ce que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de Télécommunications. Une copie des contrats conclus dans ce cadre par « Nom de l'opérateur » fixe est transmise par ses soins à l'ARTCI pour approbation avant leur entrée en vigueur.

L'externalisation de toute ou partie des activités cœur de métier de télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » fixe est soumise à l'autorisation préalable de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » fixe doit respecter les règles et les procédures nécessaires pour l'installation des éléments de son réseau, notamment celles relatives au passage de ce réseau à travers la voie publique, ainsi que celles relatives à la réalisation de construction et à leur modification.

9.2. Interconnexion des réseaux

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'interconnecter son réseau avec les réseaux des exploitants de télécommunications ouverts au public en Côte d'Ivoire.

« Nom de l'opérateur » fixe fait droit aux demandes d'interconnexion des Exploitants de télécommunications ouverts au public, dûment autorisés, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et avec la même qualité que lorsqu'elle l'assure pour ses propres services ou pour ses filiales et partenaires.

« Nom de l'opérateur » fixe assure l'interconnexion de manière continue en tout point de son réseau où cela est techniquement possible.

Tout refus d'interconnexion opposé par « Nom de l'opérateur » fixe doit être motivé et notifié au demandeur et à l'ARTCI.

Toute suspension du service d'interconnexion par « Nom de l'opérateur » fixe fait l'objet d'une autorisation préalable de l'ARTCI. Le non-respect de cette obligation est sanctionné par l'ARTCI, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe constitue une garantie autonome dans les livres d'un établissement bancaire établi en Côte d'Ivoire pour le paiement de ses dettes d'interconnexion dont les modalités de mise en œuvre sont soumises au contrôle de l'ARTCI.

9.3. Plate-forme d'interconnexion et connexion directe

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de faire droit à toute demande de connexion directe d'un autre opérateur.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de se raccorder au point d'échange Internet national. A cet effet, « Nom de l'opérateur » fixe est tenue de faire transiter l'ensemble du trafic Internet 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, « Nom de l'opérateur » fixe 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 d'accès au point d'échange national avérées, « Nom de l'opérateur » fixe peut utiliser à titre des voies alternatives pour l'acheminement du trafic internet local et le notifie, sans délai, à l'ARTCI.

9.4 Partage d'infrastructure

Le partage d'infrastructures entre « Nom de l'opérateur » fixe 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.

« Nom de l'opérateur » fixe doit permettre aux autres Exploitants de télécommunications ouverts au public d'utiliser les emplacements dont il est propriétaire.

9.5 Services internationaux

Dans les conditions de qualité définies à l'annexe 1 ci-après, « Nom de l'opérateur » fixe assure la transmission et l'acheminement sur les réseaux ouverts au public des communications téléphoniques à destination et en provenance des pays étrangers.

Elle est tenue d'offrir la possibilité à chacun de ses abonnés d'émettre et de recevoir des communications internationales dans des conditions transparentes et non discriminatoire.

Art. 10. — Fréquences et numéros

10.1. Fréquences

10.1.1. Fréquences utilisables

« Nom de l'opérateur » fixe doit optimiser l'utilisation des bandes de fréquences qui lui sont assignées. La cessation de l'exploitation d'équipements radioélectriques ou de l'un de leurs éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

L'utilisation d'une fréquence radioélectrique par « Nom de l'opérateur » fixe donne lieu au paiement de la redevance d'utilisation de celle-ci.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 « Nom de l'opérateur » fixe des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Toutefois, « Nom de l'opérateur » fixe pourra exploiter d'autres bandes de fréquences pour le déploiement de son réseau, à condition d'être préalablement autorisé par l'ARTCI.

10.1.2. Interférences

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de notifier à l'ARTCI toute interférence constatée sur son réseau.

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

« Nom de l'opérateur » fixe 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 adaptées, moyennant une annonce préliminaire adéquate par l'ARTCI, sans que « Nom de l'opérateur » fixe ne reçoive de dédommagement.

10.2. Ressource en numérotation

Les ressources de numérotation sont des ressources rares qui font partie du domaine de l'Etat.

« Nom de l'opérateur » fixe a le droit de disposer des ressources de numérotation suffisantes pour les besoins de ses services, conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe doit utiliser les ressources de numérotation mises à la disposition de façon optimale.

Les ressources de numérotation attribuées à « Nom de l'opérateur » fixe ne peuvent faire l'objet d'un transfert à un tiers qu'avec l'accord de l'ARTCI.

En cas de faillite, liquidation ou abandon de l'activité de « Nom de l'opérateur » fixe, les ressources de numérotation sont rétrocédées de plein droit à l'ARTCI.

Les numéros et blocs de numéros attribués à « Nom de l'opérateur » fixe ne sont pas sa propriété ni celle de ses abonnés ou autres utilisateurs finals. Ils ne peuvent être protégés par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Les numéros et blocs de numéros sont attribués à « Nom de l'opérateur » fixe après réservation par l'ARTCI pour une durée limitée qui correspond à la durée d'exploitation du service ou de l'application.

Lorsque « Nom de l'opérateur » fixe cède l'exploitation de son service de Télécommunications/TIC pour lequel la capacité de numérotation est attribuée, celle-ci est attribuée au cessionnaire pour autant que celui-ci soit autorisé à exploiter le service et qu'une déclaration dans ce sens ait été introduite préalablement auprès de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de se conformer à toute modification du Plan national de numérotation. La modification du Plan national de numérotation n'entraîne pas de dédommagement au profit de « Nom de l'opérateur » fixe.

« Nom de l'opérateur » fixe contribue techniquement à la mise en œuvre de la modification du Plan national de numérotation. L'ARTCI fixe de façon transparente et équitable les modalités de cette contribution.

10.2.1. Conditions et modalités de réservation et d'attribution de ressources de numérotation.

L'attribution ou la réservation d'une ressource de numérotation à « Nom de l'opérateur » fixe donne lieu au paiement d'une redevance annuelle, conformément à la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de respecter les conditions et modalités de réservation et d'attribution des ressources de numérotation telles que fixées par la réglementation en vigueur.

10.2.2. Utilisation des numéros

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'inscrire dans les tables de routage de son réseau tous les numéros ou blocs de numéros attribués par l'ARTCI, dans des conditions non discriminatoires et dans le délai spécifié par celle-ci.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de désactiver dans les tables de routage de son réseau tous les numéros ou blocs de numéros retirés par l'ARTCI, dans des conditions non discriminatoires et dans le délai spécifié par celle-ci.

L'utilisation ou la mise en service dans le délai fixé par l'ARTCI d'une ressource de numérotation non attribuée par l'ARTCI est interdite.

« Nom de l'opérateur » fixe met, un numéro de téléphone ordinaire à la disposition de toute personne qui en fait la demande dans le cadre de la fourniture de ses services.

« Nom de l'opérateur » fixe met en œuvre les mesures permettant à toute personne, qui en fait la demande, de choisir un numéro de téléphone parmi les numéros disponibles. Les modalités de mise à disposition des abonnés de numéro de téléphone choisis sont notifiées à l'ARTCI.

10.3. Rapport annuel

« Nom de l'opérateur » fixe adresse à l'ARTCI un rapport annuel détaillé sur l'utilisation des ressources de numérotation qui lui ont été attribuées et sur les ressources mises en service pour le compte de tiers.

Art. 11. — Protection et confidentialité des données

11.1. Sécurité des données

Le traitement des données à caractère personnel par « Nom de l'opérateur » fixe dans le cadre stricte de ses activités de télécommunications est soumis, suivant la nature du traitement, soit à déclaration préalable, soit à autorisation de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

11.2. Obligations en cas de sous-traitance

Lorsque « Nom de l'opérateur » fixe fait appel à un sous-traitant, elle s'assure 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 « Nom de l'opérateur » fixe ainsi qu'au sous-traitant de veiller au respect de ces mesures.

La responsabilité de « Nom de l'opérateur » fixe 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.

11.3. Correspondant à la protection des données

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de désigner au sein de son personnel un correspondant à la protection des données à caractère personnel, exerçant avec un statut particulier, et chargé de tenir une liste des traitements effectués immédiatement accessible à toute personne physique dont les données personnelles ont été traitées et 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

« Nom de l'opérateur » fixe adresse à l'ARTCI un rapport annuel sur le traitement des données à caractère personnel.

11.5. Conservation des données

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

11.5. Exploitation des données

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de prendre toute mesure utile pour s'assurer que les données à caractère personnel traitées peuvent être exploitées quel que soit le support technique utilisé.

Sauf autorisation de l'ARTCI, il est interdit à « Nom de l'opérateur » fixe de transférer les données à caractère personnel vers un pays tiers.

Art. 12. — Informations

12.1. Communications d'information

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 de charges.

L'ARTCI se réserve le droit de vérifier, par tout moyen, toutes les données et informations qui lui seront communiquées. Toutes les données sont communiquées à l'ARTCI selon un format et une nomenclature définis par elle.

12.1.1. Données mensuelles

« Nom de l'opérateur » fixe doit fournir mensuellement à l'ARTCI :

- les données brutes issues du centre de maintenance et d'exploitation du réseau radio ; les données relatives à la qualité de service ;
- les éléments relatifs au nombre des abonnés au trafic, aux messages et aux données échangés sur son réseau et avec les autres réseaux ;
- la durée moyenne par type d'appels ;
- le nombre total d'unités facturées ;
- le nombre d'appels échangés avec les autres réseaux mobiles et fixes ;
- l'évolution de l'architecture du réseau ;
- l'évolution de la capacité équipée et utilisée des commutateurs ;
- le taux de coupure des appels ;
- les investissements ;
- le chiffre d'affaires mensuel ;
- le nombre total d'emplois et le nombre d'emplois nouveaux ;
- toutes autres données à la demande de l'ARTCI ou du ministère en charge des Télécommunications/TIC.

12.1.2. Données annuelles

Outre les autres rapports spécifiques, Opérateur 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, suivant un modèle défini par elle et qui porte notamment sur :

- l'utilisation des bandes de fréquences qui ont été assignées et des ressources en numérotation ;
- les travaux réalisés pour atteindre les objectifs annuels de développement des lignes principales ;
- les cartes de déploiement, 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 et leurs caractéristiques et leur plan de déploiement des équipements pour l'année à venir ;

— les emplois : l'effectif total, les emplois nouveaux ou les suppressions d'emploi ;

— la lutte contre la cybercriminalité et l'utilisation ou la fourniture de moyens de cryptologie.

« Nom de l'opérateur » fixe doit, en outre, fournir à l'ARTCI, au plus tard, le 30 juin de chaque année :

— les comptes audités, par un expert-comptable certifié relatifs à l'activité qu'elle exerce ;

— les informations techniques, économiques et comptables requises pour le contrôle du calcul des tarifs d'interconnexion et l'évaluation des offres d'accès.

12.1.3. Données à la demande de l'ARTCI

A la demande de l'ARTCI, « Nom de l'opérateur » fixe fournit, notamment, les informations suivantes :

- les copies des contrats signés entre « Nom de l'opérateur » fixe et les distributeurs, revendeurs ou société de commercialisation,
- les copies d'attestation ou de contrat d'occupation du domaine public et privé,
- les copies de conventions ou contrats ou accords de partage d'infrastructures,
- les copies des contrats avec les opérateurs des pays tiers,
- les copies des contrats avec les clients,
- 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 ces informations ci-dessus sont traitées dans le respect du secret des affaires.

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 « Nom de l'opérateur » fixe. En cas de défaillance des équipements de taxation et de facturation 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 taxation du réseau de l'opérateur et de la sincérité du chiffre d'affaires déclaré par « Nom de l'opérateur » fixe.

A l'issue des vérifications, si les données recueillies par l'ARTCI sont supérieures à plus de 5% à celles déclarées par « Nom de l'opérateur » fixe, sur au moins un seul type de données, les frais engagés pour le contrôle seront remboursés par « Nom de l'opérateur » fixe, sans préjudice des sanctions pécuniaires applicables.

Art. 13. — Protection des consommateurs**13.1. Identification des appels**

« Nom de l'opérateur » fixe prend toutes les dispositions nécessaires pour faire apparaître le numéro de l'abonné appelant sur l'écran du poste de l'abonné appelé. Toutefois, elle permet à tous ses clients de s'opposer gratuitement, appel par appel ou de façon permanente, à l'identification automatique de leur numéro par le poste appelé.

13.2. Identification des abonnés

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'identifier systématiquement tous ses abonnés.

La mise en service de tout moyen permettant à ses abonnés d'avoir accès au réseau et aux services de télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » fixe ne peut intervenir qu'après leur identification.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de collecter et de conserver les copies des documents et les données relatives à cette identification pendant toute la durée de l'abonnement et, dans un délai minimum de trois ans à compter de leur suspension ou résiliation, celles relatives aux abonnés résiliés ou suspendus.

Les fichiers des abonnés identifiés doivent être tenus à jour, au jour le jour. Ils doivent être accessibles aux agents assermentés de l'ARTCI dans le cadre du contrôle, 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. « Nom de l'opérateur » fixe prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient, qu'elle traite ou qu'elle inscrit sur le module d'identification des abonnés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe n'est autorisée à utiliser le fichier de ses abonnés à d'autres fins, sauf dans le cadre du service qu'elle exploite et pour lequel les données ont été légitimement recueillies. Le non-respect de cette interdiction donne lieu à sanction conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe informe ses abonnés de l'existence de cette obligation légale d'identification par tous les moyens à sa disposition.

13.3. Equipements d'écoute

Il est interdit à « Nom de l'opérateur » fixe 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 d'une communication privée 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.

13.4. Blocage des communications sortantes vers des services à valeur ajoutée payants

« Nom de l'opérateur » fixe doit permettre à ses Abonnés de bloquer gratuitement les communications sortantes vers l'ensemble des services à valeur ajoutée payants et/ou vers les services à valeur ajoutée payants à caractères érotiques ou pornographiques.

13.5. Informations préalables et transparentes**13.5.1. Publication des tarifs**

« Nom de l'opérateur » fixe a l'obligation d'informer de façon claire et précise le public de ses tarifs et de ses conditions générales d'offres de service. Périodiquement, l'ARTCI procède au contrôle de leur application effective et au respect de la réglementation en vigueur.

13.5.2. Liberté des prix

Exceptés les cas de surcoûts qui doivent être dûment justifiés, « Nom de l'opérateur » fixe est libre de fixer ses tarifs, mais dans le respect des principes de la transparence, d'objectivité et de non-discrimination applicables sur toute l'étendue du territoire national.

Les tarifs de « Nom de l'opérateur » fixe peuvent être encadrés par l'ARTCI, conformément aux dispositions de l'article 172 de l'ordonnance.

13.6. Juste taxation et facturation

« Nom de l'opérateur » fixe met en place un système de mesure garantissant l'application effective des tarifs publiés.

« Nom de l'opérateur » fixe ne doit pas facturer le consommateur pour un service qu'il n'a pas consommé ou qu'il n'a pas demandé.

« Nom de l'opérateur » fixe doit offrir, gratuitement, à ses clients, une facture détaillée et précise concernant les services qu'elle leur fournit.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de mettre gratuitement à la disposition de ses abonnés, en temps réel et de façon automatique, après chaque communication, le coût de la communication effectuée et le crédit restant.

13.7. Interdiction de ventes liées

« Nom de l'opérateur » fixe ne peut exiger comme condition de fourniture de son service, les obligations suivantes :

— l'abonnement par le demandeur à un service supplémentaire offert par les systèmes utilisés ;

— l'acquisition obligatoire par le demandeur d'un équipement terminal fourni par « Nom de l'opérateur » fixe, sauf en ce qui concerne les offres groupées.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de débloquer, sur demande de l'abonné, les équipements terminaux bloqués dans le cadre de ses offres de service, 12 mois, au maximum, après la date d'acquisition.

13.8. Annuaire Universel

« Nom de l'opérateur » fixe doit communiquer à l'ARTCI les informations nécessaires à la confection de l'annuaire universel, à l'exception des coordonnées des abonnés qui se sont expressément opposés à la publication desdites coordonnées.

Art. 14. — Obligation de lutte contre la cybercriminalité**14.1. Moyens de lutte contre la cybercriminalité**

« Nom de l'opérateur » fixe doit 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 rendre public les moyens consacrés à la lutte contre la cybercriminalité.

« Nom de l'opérateur » fixe a, également, l'obligation d'informer promptement les autorités publiques compétentes de toutes les activités manifestement illicites qu'il observe et/ou qui leur seraient signalées et qu'exerceraient les destinataires de ses services.

« Nom de l'opérateur » fixe informe ses abonnés de l'existence de moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et leur propose au moins un de ses moyens.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'informer l'ARTCI des attributions d'adresses Internet reçues d'AFRINIC.

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

14.2. Conservation des données relatives aux abonnés

Les données relatives aux abonnés doivent être conservées par « Nom de l'opérateur » fixe. Cette obligation impose à « Nom de l'opérateur » fixe de conserver et de protéger l'intégrité desdites données conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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 conservation immédiate desdites données par « Nom de l'opérateur » fixe.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de déférer aux réquisitions de l'autorité judiciaire en matière de cybercriminalité et de communiquer à celle-ci, à leur demande, les données d'identification des abonnés dans le cadre d'une enquête judiciaire.

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

14.4. Exécution des décisions

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

Art. 15. — *Obligations de sécurité des réseaux*

15.1. Sécurité et confidentialité des communications

15.1.1. Secret des communications

« Nom de l'opérateur » fixe 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 qualifiés, 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. Elle informe également ses clients 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

« Nom de l'opérateur » fixe 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 communications

« Nom de l'opérateur » fixe 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, « Nom de l'opérateur » fixe 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 des réseaux de « Nom de l'opérateur » fixe.

15.2. Normes et spécifications

15.2.1. Homologation des équipements

« Nom de l'opérateur » fixe doit veiller à ce que les équipements connectés à son réseau soient préalablement homologués par l'ARTCI, conformément à la réglementation en vigueur. Elle 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 « Nom de l'opérateur » fixe des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 du réseau de « Nom de l'opérateur » fixe, ce dernier, après vérification technique de son réseau, 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 « Nom de l'opérateur » fixe doivent être conformes aux normes relatives aux technologies déployées et reconnues par l'UIT.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de se conformer, lors 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.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 d'émission de « Nom de l'opérateur » fixe 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.

« Nom de l'opérateur » fixe doit, lors de l'établissement de ses équipements radioélectriques ou lors de l'implantation d'antennes, 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 « Nom de l'opérateur » fixe peuvent être réquisitionnés pour cause d'utilité publique conformément aux lois et règlements en vigueur.

La cessation de l'exploitation par « Nom de l'opérateur » fixe de tout équipement radioélectrique ou de l'un de leurs éléments doit être immédiatement portée à la connaissance de l'ARTCI.

15.2.3. Equipements de commutation

Avant d'être connectées au réseau des autres opérateurs autorisés, les interfaces des commutateurs du réseau de « Nom de l'opérateur » fixe doivent être conformes aux normes de l'UIT et homologuées par l'ARTCI.

15.2.4. Protection de l'environnement et de la santé

L'installation des infrastructures de « Nom de l'opérateur » fixe 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 pour la santé des populations, conformément aux dispositions législatives et réglementaires.

« Nom de l'opérateur » fixe doit 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 et/ou de la réalisation d'ouvrages particuliers susceptibles d'émettre des rayonnements radioélectriques.

« Nom de l'opérateur » fixe doit privilégier l'utilisation des énergies renouvelables et veiller à l'efficacité énergétique de ses installations dans le cadre de la lutte contre le changement climatique.

« Nom de l'opérateur » fixe doit 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'opposer audit déploiement si les conditions légales et réglementaires ne sont pas remplies.

« Nom de l'opérateur » fixe doit veiller à l'intégration paysagère de ses installations radioélectriques.

15.3. Sécurité physique et technologique de « Nom de l'opérateur » fixe

« Nom de l'opérateur » fixe met en œuvre tous les moyens appropriés pour :

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

— élaborer un plan annuel de sécurisation de son réseau qu'elle communique à l'ARTCI ;

— élaborer un plan de continuité de service en cas d'incident grave sur son réseau qu'elle communique à l'ARTCI pour approbation ;

— élaborer 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 cyber sécurité ;

— coopérer avec l'entité nationale chargée de répondre aux incidents informatiques.

15.4. Obligation en matière de Cloud Computing

« Nom de l'opérateur » fixe doit soumettre à l'approbation préalable de l'ARTCI tout projet de Cloud Computing ou de délocalisation d'activités hors des frontières de la République de Côte d'Ivoire ayant un lien avec le traitement de données à caractère personnel.

Art. 16. — Obligation en matière de cryptologie

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de faire une déclaration préalable à l'ARTCI de l'utilisation de moyens de cryptologie.

« Nom de l'opérateur » fixe 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 l'interdiction d'exercer la profession de prestataire de cryptologie et le retrait des moyens de cryptologie concernés.

Art. 17. — Prescriptions exigées par la défense et la sécurité publique, la sécurité aérienne et maritime et par le pouvoir judiciaire

17.1. Défense nationale et sécurité publique

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue de prendre toutes les dispositions pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité et la sûreté publiques et les 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 l'ARTCI dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

Tout équipement radioélectrique de « Nom de l'opérateur » fixe portant atteinte aux exigences de la défense nationale, de la sécurité publique, de la sécurité aérienne et 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 civile, pénale et administrative applicables, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » fixe respecte l'ordre des priorités donné 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

« Nom de l'opérateur » fixe prend les mesures utiles pour :

— élaborer et mettre rapidement en œuvre ses plans de secours d'urgence établis annuellement en concertation avec les organismes chargés des secours d'urgence. Ces plans devront être communiqués, annuellement 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 par convention 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.

17.3. Communications de secours et d'urgence

« Nom de l'opérateur » fixe prend toutes les dispositions afin que les communications électroniques à destination des organisations de secours et d'urgence publiques, chargée de :

— la sauvegarde des vies humaines ;

— la sécurité publique ;

— l'urgence sociale ;

soient acheminées de façon prioritaire et gratuite au centre correspondant le plus proche de l'initiateur de la communication, en fonction des informations et des listes transmises à « Nom de l'opérateur » fixe par les représentants de l'Etat.

Art. 18. — *Dispositions diverses*

18.1. En cas de non-respect par « Nom de l'opérateur » fixe des dispositions du présent Cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur, l'ARTCI peut lui infliger les sanctions prévues par la législation et la réglementation en vigueur, sans préjudice des sanctions pénales.

Aucune des sanctions légalement prises par l'ARTCI n'ouvre droit à indemnité au bénéfice de « Nom de l'opérateur » fixe.

18.2. Force majeure

Constitue un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté de « Nom de l'opérateur » fixe, incluant notamment les contaminations radioactives ou chimiques, les actes de terrorisme, les émeutes, les insurrections, les guerres, les tremblements de terre, le feu, 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, « Nom de l'opérateur » fixe en informe l'ARTCI par écrit dans un délai de 24 heures. L'ARTCI constate l'événement constitutif de la force majeure invoqué par « Nom de l'opérateur » fixe et lui notifie les mesures prises à cet effet.

En cas de situation de crise grave, « Nom de l'opérateur » fixe met tout en œuvre pour garantir le maintien de ses services à l'ensemble des abonnés. L'Administration peut décider, sur demande de « Nom de l'opérateur » fixe ou de son propre chef, de faire assurer la protection de ses installations par la force publique.

Tant que dure cette situation, « Nom de l'opérateur » fixe prend les mesures nécessaires en vue de sauvegarder la sécurité de fonctionnement de son réseau et assurer la continuité de la fourniture de ses services.

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

18.3. Garantie bancaire fournie par « Nom de l'opérateur » fixe

La garantie bancaire fournie par « Nom de l'opérateur » fixe, dès l'entrée en vigueur de la Licence (appelée initialement convention de concession), reste en vigueur pendant toute la durée de validité de la licence.

18.4. Responsabilité

« Nom de l'opérateur » fixe 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.

18.5. Assurances

« Nom de l'opérateur » fixe est tenu 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 polices d'assurance de son entreprise dès leur signature.

18.6. Réunions périodiques

Afin d'optimiser l'exécution du cahier des charges spécifique et de poursuivre son exécution dans l'intérêt de l'Etat, l'ARTCI organise régulièrement des réunions au moins une fois par an avec « Nom de l'opérateur » fixe.

18.7. Montants

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

18.8. Règlement des différends

18.8.1. Litiges

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

18.8.2. 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 susvisée.

18.8.3. Voies de recours

Les décisions de l'ARTCI peuvent faire l'objet d'un 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

Art. 19. — *Durée et renouvellement de la licence*

19.1. Durée de la licence

La licence de « Nom de l'opérateur » fixe, accordée pour une durée de 20 ans le 3 février 1997, expire le 2 février 2017.

19.2. Renouvellement de la licence

Au plus tard trois ans avant le terme de la Licence, « Nom de l'opérateur » fixe doit notifier à l'Etat son intention de demander ou non, le renouvellement de sa licence.

Dans un délai d'un an à compter de la date de notification, l'Etat doit indiquer sa position et faire connaître les conditions de renouvellement, notamment la durée de renouvellement qui ne pourra être inférieure à cinq ans. L'Etat motive sa réponse notamment sur la base des objectifs atteints par « Nom de l'opérateur » fixe et la qualité de fourniture des services.

Les Parties doivent ensuite conclure le renouvellement de la licence au plus tard un an avant son terme. En cas de non conclusion dans ce délai, la licence prend fin à l'expiration de la période visée à l'article 19.1 ci-dessus ou, après renouvellement, à l'expiration de la période pour laquelle la licence a été renouvelée.

La licence individuelle peut être renouvelée plusieurs fois.

Il peut être opposé un refus à la demande de renouvellement de la licence si « Nom de l'opérateur » fixe a manqué de manière sérieuse à l'exécution de ses obligations définies par le présent Cahier des charges au cours de la durée initiale de sa licence. Ce refus n'ouvre droit à aucun dédommagement.

Art. 20. — *Montant et condition de paiement de la contrepartie financière*

En cas de renouvellement de sa licence, « Nom de l'opérateur » fixe est soumise au paiement d'une contrepartie financière dont le montant, les conditions et les modalités de paiement sont fixés par décret pris en Conseil des ministres.

Art. 21. — *Obligations spécifiques aux opérateurs puissants*

Dans l'hypothèse où « Nom de l'opérateur » fixe est notifiée opérateur puissant, elle est soumise aux obligations ci-après définies.

21.1. 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 le notifie aux opérateurs concernés.

21.2. Services spécifiques

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'offrir des services spécifiques pour certaines catégories de la population (personnes jeunes ou âgées, handicapées ou ayant des besoins spécifiques) à la demande de l'ARTCI.

21.3. Interconnexion

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus, chaque année, de publier un catalogue d'interconnexion préalablement modifié ou approuvé par l'ARTCI dans un délai de deux mois, à compter de la date de transmission du catalogue d'interconnexion. Toutefois, ce délai peut être prorogé d'un mois, lorsqu'il est nécessaire de procéder à des investigations et expertises complémentaires.

Les opérateurs notifiés puissants disposent d'un délai de deux mois à compter de la date de notification pour transmettre leur catalogue d'interconnexion à l'ARTCI pour approbation.

Le catalogue d'interconnexion est publié avant le 30 novembre de l'année civile en cours.

Le catalogue d'interconnexion intègre une offre technique et tarifaire d'interconnexion qui entre en vigueur à compter de l'année civile suivante.

Les tarifs contenus dans le catalogue d'interconnexion peuvent faire l'objet d'un audit par l'ARTCI, le cas échéant, afin de vérifier l'orientation des tarifs vers les coûts réels.

A cet effet, les opérateurs puissants tiennent une comptabilité analytique qui présente clairement la contribution de chaque service fourni à la formation du résultat de l'entreprise et qui met en évidence les charges et recettes d'interconnexion.

Les opérateurs et fournisseurs de services puissants sont tenus de communiquer leurs catalogues d'interconnexion à tout opérateur ou fournisseur de services qui leur en fait la demande. Les catalogues d'interconnexion approuvés sont disponibles sur les sites Internet des opérateurs et fournisseurs puissants et de l'ARTCI.

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

Les opérateurs puissants sont tenus de joindre au projet de catalogue d'interconnexion soumis à l'ARTCI une présentation détaillée justifiant les principaux tarifs proposés. Les tarifs d'interconnexion doivent être orientés vers les coûts, rémunérer l'usage effectif des éléments du réseau intervenant dans la prestation d'interconnexion et refléter les coûts correspondants.

Le plafond de(s) tarif(s) d'interconnexion entre opérateurs, opérateurs et fournisseurs de service sont fixés par l'ARTCI suivant les dispositions réglementaires en vigueur.

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

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'interconnexion ou d'accès, ou tenir une comptabilité des services qui permette de vérifier le respect des obligations imposées.

L'ARTCI édite et publie à l'attention de « Nom de l'opérateur » fixe les lignes directrices pour l'établissement de la comptabilité analytique.

Les conditions et le contenu minimum de l'offre d'interconnexion sont fixés par le décret n° 2013-300 du 2 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services des télécommunications et au dégroupage de la boucle locale.

21.4. Partage d'infrastructure

La prestation de co-localisation est une obligation pour les opérateurs puissants. L'offre technique et tarifaire de co-localisation, ne comportant aucune barrière à l'entrée des concurrents, doit figurer dans l'offre l'interconnexion et le dégroupage.

L'ARTCI peut prendre une décision sur les conditions minimales qui doivent être respectées dans toute offre de co-localisation ou de partage d'infrastructures, après consultation avec les exploitants de réseaux publics de télécommunications.

21.5. Dégroupage de la boucle locale

Les opérateurs puissants sont tenus de fournir un accès dégroupé à la boucle locale dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément aux textes en vigueur.

Les conditions et le contenu minimum de l'offre technique et tarifaire de dégroupage sont fixés par le décret n° 2013-300 du 2 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services des télécommunications et au dégroupage de la boucle locale.

Les opérateurs puissants doivent fournir, dans le cadre de leur catalogue d'interconnexion, une offre de sélection du transporteur permettant au consommateur de choisir librement son opérateur de boucle locale et d'avoir accès aux services d'un opérateur alternatif.

Art. 22. — Modalités de modification du cahier des charges

La modification du cahier des charges 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.

Art. 23. — Contrôle du respect des obligations du cahier des charges

L'ARTCI exerce un contrôle permanent sur le respect par « Nom de l'opérateur » fixe 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.

« Nom de l'opérateur » fixe est tenue d'informer l'ARTCI, sans délai, des manquements aux obligations auxquelles elle est soumise au titre du présent cahier des charges et des textes législatifs et réglementaires en vigueur constatés par ces services ou à elle notifié.

Constatation d'infractions

Les infractions au présent cahier des charges et à la réglementation en vigueur commises par « Nom de l'opérateur » fixe, 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.

Art. 24. — Publication

Le présent Cahier des charges est publié au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire et notifié à « Nom de l'opérateur » fixe.

Art. 25. — Entrée en vigueur du cahier des charges

Le présent Cahier des charges qui entre en vigueur dès sa signature, abroge et remplace les dispositions des cahiers des charges antérieurs.

ANNEXE 1

MODE DE CALCUL DU TAUX DE COUVERTURE DE LA POPULATION (A titre indicatif)

1.1. Définitions

Surface habitable, c'est une surface d'une localité (ou d'un secteur) bâtie ;

localité couverte, une localité est réputée couverte si toute sa surface habitable est couverte ;

surface couverte par un réseau, c'est une surface sur laquelle, en tout point, le réseau est :

— disponible et la couverture du réseau est au moins acceptable ;

— accessible (un réseau accessible : c'est un réseau qui permet à toute personne muni d'un terminal légalement connecté au réseau d'établir une communication vocale pendant une durée de deux minutes et la terminer dans les conditions normales dès la première tentative d'accès au service ;

— capable d'acheminer et de recevoir des données de très haut débit.

1.2. Déclaration d'une localité (secteur) couverte ;

La déclaration d'une localité couverte à l'ARTCI s'accompagne de la carte de couverture radio de cette localité et des informations techniques sur les installations radio déployées ;

L'opérateur fournit à l'ARTCI sa carte de couverture radio de l'ensemble du territoire ;

1.3. Méthode de calcul du taux de couverture de population

L'opérateur a des obligations de couverture de la population à satisfaire à des échéances précises telles que définies dans le présent cahier des charges. Afin de disposer d'une base commune à l'instant T_0 (date de l'attribution de la licence), la densité moyenne de la surface bâtie est établie à partir des données issues du dernier recensement effectué par l'Institut national de la Statistique (INS) ou tout organisme analogue ayant les mêmes missions. La population à cet instant est estimée avec une croissance de 3% par an.

Pour ce qui concerne la couverture de la population qu'a atteint le réseau de l'opérateur à un instant T_x donné, le calcul est effectué de la façon suivante :

(a) : Le nombre moyen d'habitants par unité de surface bâtie¹. Il est calculé au niveau du plus petit secteur géographique de restitution de données du dernier recensement publié en divisant la population estimée à l'instant T_x sur ce secteur géographique par la surface bâtie.

(Pour le T_0 , la surface bâtie par département telle que recensée en 1998, la population étant estimée pour 2012 avec une croissance annuelle de 3% par an depuis le dernier recensement effectué par l'INS).

¹ (a) : C'est rapport du nombre d'habitants du secteur géographique (ou de la localité) à un instant T_x donné, à la surface géographique bâtie exprimée en kilomètre carré à l'instant T_0

(b) : La population couverte dans chaque secteur². Elle est calculée en croisant la proportion de la surface bâtie couverte par le réseau et la population moyenne par unité de surface bâtie.

(c) : La population couverte³ totale. Elle est calculée en sommant la population couverte dans chaque secteur.

(d) : Le taux de couverture de la population totale⁴. Il est calculé en faisant le ratio de la population couverte totale par la population du pays.

Les données utilisées sont les données publiées par l'Institut national de Statistiques (INS) et le Centre national de Télédétection de l'Information géographique (CNTIG). Celles-ci sont actualisées à chaque nouvelle publication officielle. L'opérateur doit, le cas échéant, effectuer les ajustements qui pourraient en découler.

Soit %X, la proportion de la surface bâtie couverte par l'opérateur, la population (ou nombre d'habitants) couverte par secteur (b) est le produit du nombre moyen d'habitants par unité de surface bâtie par %X

3 Somme des populations (nombre d'habitants) couvertes de tous les secteurs

4 Rapport de la somme des populations couvertes de tous les secteurs par la population de tout le pays.

ANNEXE 2

QUALITE DU SERVICE ET DE PERFORMANCE DU RESEAU

2.1. Qualité du service téléphonique

2.1.1. L'opérateur doit offrir aux consommateurs un service téléphonique de qualité par rapport aux standards internationaux. Les indicateurs de qualité du service et de performance du réseau (les « indicateurs ») doivent progressivement s'améliorer pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés annuellement par l'ARTCI.

Indicateurs

Qualité de service téléphone

1. taux de demandes en instance

2. délai de raccordement

3. signalisation dérangements

4. relève en 48 heures (VR2)

5. efficacité appels locaux

6. efficacité appels interurbains

7. efficacité internationale

8. Qualité de la parole

Qualité commerciale

9. temps de réponse par les services clients

10. réclamation sur factures

11. Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel

1. *taux de demandes en instance* : rapport (en %) du nombre de demandes de raccordement en instance au nombre d'abonnés en service.

2. *délai de raccordement* : délai d'attente maximum autorisé (en jours) pour la satisfaction de 90 % des demandes en instance (ce qui veut dire que 90 % des demandes sont raccordées en un délai inférieur).

3. *signalisation dérangements* : rapport (en %) du nombre de dérangement signalés (hors répétitions) au nombre moyen d'abonnés en service pendant la période d'observation.

4. *relève en 48 heures (VR2)* : rapport (en %) du nombre de dérangements relevés en moins de 2 jours ouvrables pendant une période donnée au nombre total de dérangements signalés pendant la même période.

5. *efficacité appels locaux* : ou efficacité commerciale - rapport (en %) du

6. *efficacité appels interurbains* : nombre d'appels ayant abouti à l'établissement d'une

7. *efficacité internationale* : communication au nombre total de tentatives d'appels de catégorie, à l'heure de fort trafic. L'indicateur est égal à la moyenne des résultats journaliers des jours ouvrés de la période d'observation.

8. *Qualité de la parole* : C'est l'attribution d'une note, qui varie de 0 (très mauvais) à 5 (excellent, comparable à la version d'origine) selon le procédé MOS (note d'opinion moyenne), pour caractériser la qualité de la restitution sonore.

9. *temps de réponse par les services clients* : Cet indicateur se mesure en temps et en pourcentage. En temps (minute ou seconde), il indique le délai moyen mis par un appel passé auprès du service client de l'opérateur avant d'être décroché ; en pourcentage, c'est le taux de décroché après l'éventuel serveur local.

10. *Taux de réclamation sur factures* : rapport (en %) du nombre de réclamations relatives à des factures ou à leur recouvrement déposées pendant une période de facturation au nombre de factures émises pendant cette période.

11. *Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel* : Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel.

2.1.2. « Nom de l'opérateur » fixe prend toutes mesures appropriées (y compris la mise en place de systèmes et procédures de comptage appropriés qui pourraient être demandés par l'Administration) pour que la mesure des indicateurs ci-dessus puisse être effectuée dans les meilleures conditions de fiabilité et de représentativité.

2.1.3. Les indicateurs et leur évolution font l'objet d'un suivi régulier de la part d'un comité paritaire constitué de représentants de l'Administration et de « Nom de l'opérateur » fixe. Ce comité se réunit régulièrement au cours de l'année contractuelle.

Il vérifie l'application par « Nom de l'opérateur » fixe des procédures de comptage des indicateurs et l'efficacité des équipements de comptage, et d'une façon plus générale la fiabilité et l'exactitude des informations recueillies en ce qui concerne les indicateurs et leurs évolutions. Il examine toutes les questions liées à la mesure des indicateurs.

2.1.4. Les différents indicateurs sont calculés tous les trois mois, pour chacune des régions administratives de Côte d'Ivoire, et transmis à l'ARTCI. Tout manquement à cette disposition est sanctionné conformément à l'ordonnance n° 2012 - 293 du 21 mars 2012, après une mise en demeure restée sans suite.

Les indicateurs mentionnés aux paragraphes 4, 5, 6 et 7 ci-dessus sont également calculés sur la base d'une année contractuelle et sur le plan national.

2.1.5. Dans toute la mesure du possible, les dispositions et recommandations de l'UIT, en matière de qualité service et de performance de réseau, seront appliquées.

2.2. Qualité des services d'interconnexion

« Nom de l'opérateur » fixe assure une qualité des services d'interconnexion répondant aux règles suivantes :

(a) les appels reçus au point d'interconnexion sont acheminés avec la même qualité de service que celle observée pour les appels des réseaux ouverts au public;

8.1.5. Relations avec les installateurs

« Nom de l'opérateur » 2G ne peut contracter qu'avec les installateurs agréés par l'ARTCI pour l'installation et l'entretien des équipements de son réseau.

8.2. Service à la clientèle

L'ARTCI détermine les exigences de qualité du service à la clientèle, en contrôle le respect et sanctionne les manquements constatés. Les lignes directrices relatives à la qualité de service sont notifiées à « Nom de l'opérateur » 2G par l'ARTCI et publiées sur son site Internet.

8.3. Réaffectation de numéro

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'observer un délai minimum de trois mois pour réaffecter un numéro de téléphone résilié.

Art. 9. — Obligation de permanence, de qualité et de disponibilité du service

9.1. Permanence et disponibilité du service

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de fournir au public, au moins, les services suivants :

- les services de voix, incluant le service téléphonique au public ;
- l'accès à Internet ;
- la transmission de données à un débit d'au moins 100 kbits/s ;
- le service de visiophonie ;
- le service de Messagerie multimédia (MMS) ;
- le service de messagerie SMS.

Tous les services fournis par « Nom de l'opérateur » 2G doivent être disponibles et opérationnels de façon continue au sens du point 2.2 de l'annexe 2, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, conformément à l'offre.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 24 heures maximum si cette interruption est imputable à son fait.

Au-delà de quatre heures l'interruption est notifiée à l'ARTCI.

9.2. Normes et indicateurs

« Nom de l'opérateur » 2G met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par le présent cahier des charges et à défaut par les normes en vigueur en particulier au sein de l'UIT, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur afférents au réseau de « Nom de l'opérateur » 2G, les délais de satisfaction des demandes de service, l'efficacité et la rapidité de la maintenance de son réseau et la relève des dérangements.

Le ressenti de l'abonné est pris en compte dans la mesure de la qualité de service.

« Nom de l'opérateur » 2G 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 2.

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.

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'assurer le maintien de toute communication sur son réseau, sans interruption.

Art. 10. — Conditions du déploiement des réseaux, d'interconnexion et de partage des infrastructures

10.1. Conditions du déploiement du réseau

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de déployer son réseau pour la couverture de la population conformément aux dispositions de l'article 6 du présent cahier des charges.

Toutefois, « Nom de l'opérateur » 2G peut utiliser, lors de l'installation de son réseau, les infrastructures appartenant à des tiers, dans la mesure où les capacités sont suffisantes et qu'il n'existe pas d'obstacles de nature technique, juridique et économique.

Lorsque « Nom de l'opérateur » 2G utilise les services d'un fournisseur d'infrastructures passives, il veille à ce que celui-ci respecte les dispositions légales et réglementaires en matière de Télécommunications. Une copie des contrats conclus dans ce cadre par « Nom de l'opérateur » 2G est transmise par ses soins à l'ARTCI pour approbation avant leur entrée en vigueur.

L'externalisation de toute ou partie des activités cœur de métier de télécommunications/TIC de « Nom de l'opérateur » 2G est soumise à l'autorisation préalable de l'ARTCI.

« Nom de l'opérateur » 2G doit respecter les règles et les procédures nécessaires pour l'installation des éléments de son réseau, notamment celles relatives au passage de ce réseau à travers la voie publique, ainsi que celles relatives à la réalisation de construction et à leur modification.

10.2. Interconnexion des réseaux

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue d'interconnecter son réseau avec les réseaux des exploitants de télécommunications ouverts au public en Côte d'Ivoire.

« Nom de l'opérateur » 2G fait droit aux demandes d'interconnexion des exploitants de télécommunications ouverts au public, dûment autorisés, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et avec la même qualité que lorsqu'elle l'assure pour ses propres services ou pour ses filiales et partenaires.

« Nom de l'opérateur » 2G assure l'interconnexion de manière continue en tout point de son réseau où cela est techniquement possible.

Tout refus d'interconnexion opposé par « Nom de l'opérateur » 2G doit être motivé et notifié au demandeur et à l'ARTCI.

Toute suspension du service d'interconnexion par « Nom de l'opérateur » 2G fait l'objet d'une autorisation préalable de l'ARTCI. Le non-respect de cette obligation est sanctionné par l'ARTCI, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

« Nom de l'opérateur » 2G constitue une garantie autonome dans les livres d'un établissement bancaire établi en Côte d'Ivoire pour le paiement de ses dettes d'interconnexion dont les modalités de mise en œuvre sont soumises au contrôle de l'ARTCI.

10.3. Plate-forme d'interconnexion et connexion directe

« Nom de l'opérateur » 2G est tenue de faire droit à toute demande de connexion directe d'un autre opérateur.

— pour l'efficacité des appels internationaux (indicateur 7 de l'Annexe 2), le facteur multiplicateur est égal à 30 ;

Par taxe téléphonique de base, il est entendu la taxe générée par l'impulsion téléphonique.

Y est l'objectif à atteindre en matière d'efficacité des appels interurbains ou internationaux, selon le cas, pour cette année contractuelle, tels que fixés par arrêté ;

Y1 est le taux d'efficacité effectivement atteint dans chacune des catégories d'appel (local, interurbain, international) pour cette Année Contractuelle, la performance étant calculée, pour chaque catégorie d'appel, sur la base de l'année contractuelle entière et pour l'ensemble du réseau de « Nom de l'opérateur » fixe.

3.3. Dans les trente jours suivant la fin de chaque année contractuelle, « Nom de l'opérateur » fixe remet à l'administration un rapport présentant les résultats obtenus concernant les quatre indicateurs visés à la présente Annexe accompagné, le cas échéant, du paiement des pénalités calculées en application des dispositions ci-dessus.

« Nom de l'opérateur » fixe fournit à l'Administration dans les meilleurs délais toute information complémentaire ou document qui pourrait être demandé par l'Administration concernant ledit rapport ou les informations contenues dans ce rapport.

L'administration bénéficie d'un délai de soixante jours suivant la réception dudit rapport pour en contester le bien-fondé et, le cas échéant, mettre en recouvrement des pénalités additionnelles. Les pénalités additionnelles (augmentées de la surcharge de retard, de 2,5% par mois indivisible, lié au non-respect de la date limite du paiement des pénalités) sont exigibles dans un délai de quarante-cinq jours suivant la notification par lettre recommandée à cet effet de l'Administration à « Nom de l'opérateur » fixe.

Cette décision de l'Administration peut être l'objet d'un recours de la part de « Nom de l'opérateur » fixe dans les conditions et selon les procédures prévues à cet effet par les textes en vigueur.

3.4. Qualité de service: facturation et accessibilité

En cas d'inexactitude de la facturation, de la non atteinte de l'objectif de qualité fixé à l'annexe 2, l'opérateur restitue aux clients le montant indûment facturé, dans un délai maximum de trois 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 30 % est reversée à l'ARTCI pour le compte de l'Etat.

En cas de non-respect de l'objectif d'accessibilité au centre d'appels de l'opérateur fixé à l'annexe 2, l'opérateur est soumis à une pénalité dont le montant est calculé comme suit :

(Objectif fixé - Taux d'accessibilité constaté) x 1 % du chiffre d'affaires sur la période précédant celle de l'audit (6 mois).

3.5. Production d'une comptabilité analytique

L'ARTCI communique à l'opérateur 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 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, il sera alors passible d'une pénalité ne pouvant excéder trois pour cent (3%) de son chiffre d'affaires hors taxes de l'année précédente.

A cet effet, le chiffre d'affaires pertinent qui sera utilisé pour le calcul de toutes les pénalités est le chiffre d'affaires hors taxe de tous les produits de l'opérateur de l'année précédente.

3.6. Autres manquements

Si l'opérateur n'identifie pas ses abonnés, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, il lui est appliqué la pénalité d'un montant équivalent à 1% de son chiffre d'affaires pour un nombre cumulé de 100 abonnés non identifiés ou 2 % de son chiffre d'affaires pour un nombre cumulé de abonnés dont l'identité de chacun des abonnés concernés est incorrecte.

Les pénalités s'appliquent et sont recouvrées par l'ARTCI selon la législation et la réglementation en vigueur.

ANNEXE 4

CONDITIONS ET MODALITES DE REALISATION DES TRAVAUX

4.1. « Nom de l'opérateur » fixe s'engage à financer et à réaliser les travaux nécessaires pour atteindre les objectifs annuels de développement des lignes principales (objectifs de croissance) qui lui sont fixés.

Les travaux seront réalisés dans les règles de l'art et dans le respect de la réglementation internationale et des normes applicables dans le domaine des télécommunications.

4.2. Au début de chaque année contractuelle, « Nom de l'opérateur » fixe soumet à l'administration un programme de travaux annuel détaillé (le « Programme Annuel ») de façon à atteindre les objectifs de croissance fixés par le cahier des charges.

A la fin de chaque année contractuelle, « Nom de l'opérateur » fixe remet à l'Administration un rapport indiquant les travaux effectivement réalisés au cours de cette année contractuelle et les objectifs atteints.

4.3. Si « Nom de l'opérateur » fixe ne remplit pas cette obligation de croissance, dans les délais requis, il est sanctionné par une pénalité pouvant représenter jusqu'à 3 % du chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice.

ANNEXE 5

UTILISATION DES RESSOURCES RARES

Fréquences pour BLR : 2370 - 2395 MHz

Bloc de numéros

Les blocs de numéros utilisés par « Nom de l'opérateur » fixe sont inscrits dans le plan de numérotation publié par l'ARTCI.

ANNEXE 6
MISE A DISPOSITION LEGALE
DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Conformément aux dispositions de l'article 120 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2013 et de l'article 77 de la loi n° 2013-451 du 19 juin 2013 relative à la lutte contre la cybercriminalité, les opérateurs et fournisseurs de services de télécommunications/TIC ont l'obligation de fournir aux autorités compétentes toute information utile et de mettre en œuvre les facilités nécessaires à l'exécution des missions régaliennes de l'Etat en matière de défense nationale, de sécurité publique et de sûreté de l'Etat. Dans ce cadre, des obligations spécifiques seront mises à la charge de « Nom de l'opérateur » fixe directement par l'ARTCI.

ANNEXE 7
LETTRÉ D'ENGAGEMENT
DE L'ACTIONNAIRE DE REFERENCE

France Telecom FCR
 Monsieur le Ministre des Finances
 Monsieur le Ministre des Infrastructures économiques
 République de Côte d'Ivoire
 Paris, le 30 janvier 1997
 Excellences,

CI-Telcom dont notre société vient d'acquérir 51 % des actions est sur le point de signer avec l'Etat de Côte d'Ivoire une convention de concession portant sur l'établissement et l'exploitation de réseaux ouverts au public et la fourniture de services du ressort exclusif de l'Etat au sens de l'article 6 du Code des Télécommunications.

Nous sommes conscient que la convention de concession met à la charge de CI-Telcom des obligations de travaux particulièrement importantes pour atteindre les objectifs de croissance du parc de ligne et d'extension de la couverture du réseau décrits dans la convention de concession. L'exécution de ces obligations exige que CI-Telcom dispose, en temps voulu, des financements nécessaires.

En notre qualité d'actionnaire majoritaire de CI-Telcom, nous nous obligeons par les présentes, tant envers CI-Telcom que l'Etat de Côte d'Ivoire à faire tout notre possible, y compris par le biais d'avances de fonds à CI-Telcom ou de garanties et sûretés au profit des bailleurs de fonds de CI-Telcom, pour que CI-Telcom dispose, en temps voulu des fonds nécessaires pour lui permettre de réaliser le programme de travaux annexé à la convention de concession dans les conditions prévues par ladite convention. Pour votre information, nous avons annexé à la présente, le plan de financement sur la base duquel le présent engagement est donné.

Nous vous prions, Excellences, de recevoir l'expression de notre haute considération.

Le président,
 Michel HIRSCH.

France Telecom FCR
 Monsieur le Président
 Comité de Privatisation de Côte d'Ivoire
 6, boulevard de l'Indénie 01 B.P. 1141 Abidjan 01 Côte d'Ivoire.
 Paris, le 7 janvier 1997

STRICTEMENT CONFIDENTIEL

Monsieur le Président,

Comme suite à votre lettre du 20 décembre 1996 nous invitant à améliorer notre offre finale du 16 décembre 1996, nous avons décidé de confirmer l'intérêt du groupe France Télécom à devenir le partenaire stratégique de CI-Telcom.

En conséquence, nous offrons par les présentes d'acquérir 204 000 actions de la société, soit 51 % de son capital, pour le prix non révisable de 105 milliards de FCFA et de souscrire à 51 % de l'augmentation de capital de 11 milliards de FCFA.

Nous vous confirmons que France Télécom/FCR dispose des fonds nécessaires à l'acquisition de 51 % de la société et à la souscription de sa quote-part de l'augmentation de capital précitée et ne pose de ce fait aucune condition relative à ce point quant à la finalisation de la transaction.

S'agissant du financement du Plan de développement, nous améliorons les termes de notre offre finale du 16 décembre 1996, en précisant pour lever toute ambiguïté que nous contribuerons en tout état de cause au renforcement de la structure financière initiale de CI-Telcom par un prêt d'actionnaires de 25 milliards de francs CFA et qu'il n'est pas dans notre intention de faire appel au soutien financier direct de l'Etat Ivoirien si un renforcement supplémentaire devait être envisagé.

Nous rappelons que nous avons reçu, dès notre offre du 16 décembre 1996, des lettres des grandes institutions financières européennes et africaines suivantes : CFD-Proparco (France), CDC (Grande Bretagne), FMO (Pays Bas), DEG (Allemagne), BAD et BOAD. Ces marques d'intérêt, qui témoignent d'un soutien pour un partenariat entre CI-Telcom et le groupe France Télécom, 4ème opérateur mondial de télécommunications, nous permettent par ailleurs d'être assurés de la mobilisation de la totalité des financements nécessaires au plan de développement.

Nous confirmons également que ce plan de développement prévoit le remboursement intégral sur dix ans par CI-Telcom de plus de 40 milliards de francs CFA de dettes existantes de CI-Telcom au profit de la Caisse autonome d'Amortissement de la Côte d'Ivoire.

Enfin, concernant le paragraphe 6.1 du contrat de cession et d'acquisition d'actions, certifiés au 31 mars 1996 que vous nous avez fournis nous permettent de renoncer à la demande de garantie d'actif et de passif dans le cas d'une diminution de valeur de dont les causes seraient antérieures au 31 mars 1996. Toutefois, concernant la période au 31 mars 1996, de même que d'éventuels litiges entre CI-Telcom et des tiers quelle que soit leur date d'origine, nous proposons de rechercher ensemble les modalités d'une indemnisation raisonnable de CI-Telcom.

Les dispositions de notre lettre d'offre du 16 décembre 1996 restent inchangées sous réserve des améliorations proposées ci-dessus et nous confirmons de nouveau les engagements majeurs de France Télécom/FCR contenus dans notre offre : (i) favoriser l'émergence de sociétés ivoiriennes dans le domaine des télécom-

munications et la création de plus de dix mille emplois directs et indirects ; (ii) mettre en œuvre une politique vigoureuse de promotion et de formation des hommes et des femmes de CI-Telcom ; (iii) transférer à CI-Telcom notre savoir-faire et notre technologie, comme nous l'avons fait au Mexique, en Argentine, en Indonésie et dans plusieurs pays africains, pour développer rapidement l'infrastructure et les services de télécommunications.

Nous sommes désireux de favoriser l'ouverture du capital CI-Telcom à des intérêts ivoiriens. A cet égard, nous confirmons notre volonté d'alliances avec des partenaires ivoiriens, en particulier le groupe SIFCOM, et notre souhait d'une introduction en bourse de CI-Telcom, qui permettra de renforcer l'actionnariat des salariés de la société et de dynamiser la Bourse des Valeurs d'Abidjan.

Par ailleurs, nous avons la conviction que les compétences développées au sein de CI-Telcom pourront être valorisées par des interventions dans les nombreux pays de la région où France Télécom dispose d'une présence, permettant ainsi à CI-Telcom d'affirmer sa place d'opérateur régional de référence.

Bien conscients de l'importance de l'enjeu de la privatisation de CI-Telcom pour la Côte d'Ivoire, nous sommes persuadés que notre Offre est la mieux à même d'assurer à l'Etat ivoirien le succès de cette privatisation-clé. Nos affinités culturelles, notre communauté de langue, notre sens commun du service public et la flexibilité que nous donne désormais notre statut de société anonyme et notre prochaine privatisation seront des atouts précieux pour établir ensemble et dans la confiance les infrastructures et les services de télécommunications modernes indispensables au développement ambitieux de la Côte d'Ivoire voulu par ses dirigeants.

Nous vous prions de croire, M. le Président, à l'assurance de notre haute considération,

Michel HIRSCH,
président,
pour France Câbles et Radio.

ANNEXE 8 BIENS MIS A DISPOSITION PAR COTE D'IVOIRE TELECOM

8.1. « Nom de l'opérateur » fixe affecte dans l'intérêt de la licence, les biens (les « Biens Affectés ») mobiliers et immobiliers permanents (y compris les réseaux et infrastructures de télécommunication) nécessaires à l'exploitation des Réseaux Ouverts au Public et à la fourniture des Services de téléphonie.

« Nom de l'opérateur » fixe s'engage également à affecter dans l'intérêt des droits concédés le personnel et tous autres équipements, biens (mobiliers ou immobiliers) et nécessaires ou utiles pour assurer l'exploitation des Réseaux Ouverts au Public et la fourniture des Services de téléphonie dans les conditions de qualité, de permanence et de la sécurité prévues par le présent Cahier des charges et plus particulièrement à l'Annexe 2.

8.2. Les Biens Affectés sont et demeurent la propriété de « Nom de l'opérateur » fixe. Ils ne peuvent toutefois être vendus, cédés ou transférés, nantis, donnés en gage ni grevés de charges ou servitudes de quelque nature que ce soit, sans l'autorisation préalable de l'Etat. Cette autorisation préalable de l'Etat n'est

toutefois pas requise lorsque l'opération envisagée (notamment les cas de vente, cession ou transfert) s'inscrit dans le cadre normal (entretien, renouvellement, remplacement, etc.) de l'exploitation courante de Côte d'Ivoire Télécom. L'autorisation préalable de l'Etat peut être donnée pour un ensemble d'opérations de cession ou de nantissement à réaliser au cours d'une période donnée, cette période ne pouvant toutefois excéder douze mois.

8.3. En vue de l'obtention de l'autorisation visée à l'article 8.2 ci-dessus, « Nom de l'opérateur » fixe communique à l'Etat tout élément permettant d'apprécier si l'acte portant sur le Bien Affecté est susceptible d'affecter substantiellement les Réseaux Ouverts au Public et Services de téléphonie et les droits de l'Etat en vertu de la Licence.

8.4. Les actes réalisés par « Nom de l'opérateur » fixe en violation des dispositions de cette annexe 8 sont entachés de nullité et inopposables à l'Etat pour tous les effets de leur usage.

8.5. « Nom de l'opérateur » fixe met à jour annuellement l'inventaire des Biens Affectés qu'elle a établi depuis l'entrée en vigueur du Cahier des charges. Il le transmet à l'ARTCI à la fin de chaque année contractuelle.

8.6. A l'expiration de la Licence, les Biens Affectés peuvent être acquis par l'Etat, selon les dispositions visées à l'annexe 9 ci-après.

ANNEXE 9 OPTION D'ACHAT

A la date d'expiration de la convention de concession (devenue licence individuelle), l'Etat, non seulement est subrogé de plein droit dans l'ensemble des droits exclusifs concédés à Côte d'Ivoire Télécom, mais aussi bénéficie d'une option d'achat (« l'Option ») sur l'ensemble des Biens Affectés ainsi que sur les biens, équipements et approvisionnements nécessaires ou utiles à l'exploitation des services concédés et propriété du Concessionnaire (les « Biens Annexes »).

La présente annexe précise les conditions et modalités d'exercice de cette Option.

9.1. L'exercice de l'Option est notifié (la « Lettre d'Option ») par l'Etat à Côte d'Ivoire Télécom par écrit. L'Option est exercée soit avant l'expiration de la convention de concession, lorsqu'elle prend fin par l'arrivée du terme initial ou renouvelé soit, au plus tard dans le mois qui suit sa résiliation dans tous les autres cas.

La Lettre d'Option précise, dans toute la mesure du possible, ceux des Biens Affectés et des Biens Annexes pour lesquels l'Option est exercée, l'ensemble des biens - Biens Affectés et Biens Annexes - pour lesquels l'Option est exercée est ci-après désigné les « Biens Préemptés ».

L'Option peut porter sur la totalité ou une partie seulement des Biens Affectés et des Biens Annexes. Dans le cas où l'Option porte sur une partie seulement des Biens Affectés, l'Option doit, en ce qui concerne les Biens Affectés, être exercée sur un ou plusieurs ensembles géographiques entiers (un département ou une région, par exemple) ou sur un réseau particulier ou sur une fonction particulière du réseau.

L'Etat reprend le personnel affecté et nécessaire à l'exploitation des Biens Préemptés selon les modalités prévues par les textes en vigueur.

9.2. L'Option est exercée à titre irrévocable. L'Etat doit être mis en possession des Biens Préemptés à la date d'expiration du terme de la Convention de concession, dans le cas d'expiration (suivant l'acceptation donnée à ce terme dans le paragraphe 9.3 ci-après) ou dans le mois suivant l'exercice de l'option, dans les cas de résiliation (suivant l'acceptation donnée à ce terme dans le paragraphe 9.3 ci-après). L'Etat peut cependant, dès la levée de l'option et sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, prendre toutes mesures utiles pour faciliter le passage au nouveau mode d'exploitation et assurer, le cas échéant, la continuité du service. Le transfert de propriété intervient au moment où l'Etat est mis en possession des biens préemptés.

9.3. Dans les dix jours suivant l'exercice de l'option, les Parties prennent les mesures appropriées pour dresser un inventaire contradictoire des biens préemptés. Cette inventaire liste les Biens Préemptés et indique aussi précisément que possible leur état d'usure et d'entretien.

9.4. Le prix à payer par l'Etat pour les biens préemptés est déterminé de façon différente selon que l'Option est exercée (i) à l'arrivée du terme normal (le « cas d'expiration ») de la Convention de concession - ou du terme pour lequel elle a été renouvelée, si elle a déjà été renouvelée - ou (ii) pour toute autre cause ou dans toute autre circonstance que le cas d'expiration (les « cas de résiliation »).

9.4.1 Dans le cas d'expiration, le prix des biens affectés est égal à la valeur d'usage de ces biens. Dans les cas de résiliation, le prix des Biens Affectés est égal à la moyenne entre la valeur d'usage de ces biens et leur valeur comptable résiduelle. Dans tous les cas, le prix des biens annexes est égal à leur valeur marchande.

9.4.2 La « valeur d'usage » d'un Bien Affecté est déterminée en prenant en compte les cash-flows générés par un tel bien affecté et sa rentabilité. La valeur d'usage ne peut en aucun cas être inférieure à la valeur comptable résiduelle du bien en question.

La « valeur comptable résiduelle » d'un Bien Affecté est la valeur nette résiduelle de ce bien telle qu'elle est indiquée dans les livres comptable de la société (après déduction des amortissements et compte tenu des provisions éventuellement constituées en ce qui concerne ce bien mais hors toute réévaluation comptable de ce bien, quel que soit la cause de cette réévaluation) sous réserve cependant ces livres aient été tenus selon les principes comptables en vigueur en Côte d'Ivoire, notamment en ce qui concerne les règles d'amortissement desdits biens.

La « valeur marchande » d'un bien annexe est déterminée par référence aux prix internationaux pratiqués pour un tel bien sous réserve de son usure, son obsolescence et son état d'entretien et de conservation.

9.4.3. Le prix des biens préemptés est déterminé par les parties sur la base des principes ci-dessus. Si les Parties ne sont pas parvenues à un accord sur le prix des Biens Préemptés dans un délai de trente jours suivant la lettre d'option, le prix sera déterminé par un collège d'experts indépendants (banque d'affaire ou expert en évaluation de réputation internationale) désigné comme suit, à la demande de la partie la plus diligente.

La partie demandant le recours à la procédure de détermination du prix par expertise, indique le nom de l'expert qu'elle a choisi. L'autre partie dispose de trente jours pour désigner son expert. Les deux experts désignés par les Parties procèdent alors à la désignation d'un troisième expert indépendant.

Le collège d'experts finalise ses travaux dans les soixante jours suivant sa constitution définitive. La détermination de la valeur faite par le collège d'experts est finale et s'impose aux Parties, sauf erreur matérielle.

9.5. Le prix est payé par l'Etat après remise du rapport d'évaluation par le collège d'experts, selon des modalités déterminées par les deux Parties.

9.6 Le Concessionnaire remet à l'Etat tous documents qui pourraient être raisonnablement demandés par L'Etat pour attester de son droit de propriété sur les Biens Préemptés exercer les droits éventuels attachés aux dits biens, ainsi que toute documentation technique, modes d'emploi et factures relatifs aux dits biens.

ANNEXE 10

STRUCTURE DE L'ACTIONNAIRE DE REFERENCE

France cables et radio, société anonyme dont le siège social est 124, Réaumur - 75002 Paris-France, immatriculée au registre du Commerce et Sociétés de Paris sous le n° B 307 299 248, est détenue à 100 % par la Compagnie générale des Communications (COGECOM), société holding dont le siège social 20, avenue Rapp - 75007 Paris - France, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 552 070 807, détenue à 100 % par **France telecom**, exploitant public régi par la loi n° 90-56 du 2 juillet 1990, dont le siège social est 6, place d'Alleray - 75015 Paris - France.

Les tâches du secrétariat

La Secrétaire assiste son patron et l'aide dans la gestion de ses activités. Elle est le premier contact de ladite structure avec l'extérieur.

Elle est chargée de :

- la rédaction des courriers ;
- du classement des documents ainsi que leur transmission ;
- elle saisit les documents ;
- elle gère les appels téléphoniques ;
- elle gère les prises de rendez-vous ;
- elle envoie les fax et mail ;
- Elle prend note lorsque son patron a une conférence.

DECRET n° 2014-340 du 7 juin 2014 portant annulation de la promulgation le 5 juin 2014 de la loi portant modification de la loi n° 2001-634 du 9 octobre 2001 portant composition, organisation, attributions et fonctionnement de la commission électorale indépendante (CEI), telle que modifiée par la loi n° 2004-642 du 14 décembre 2004 et par les décisions n° 2005-06/PR du 15 juillet 2005 et n° 2005-11/PR du 29 août 2005.

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

Vu la Constitution en son article 95 ;

Vu le décret n° 2013-910 du 30 décembre 2013 relatif aux formes de promulgation des lois par le Président de la République ;

Vu la requête en date du 30 mai 2014 aux fins de contrôle de constitutionnalité de la loi adoptée par l'Assemblée nationale le 28 mai 2014, portant modification de la loi n° 2001-634 du 9 octobre 2001 portant composition, organisation, attributions et fonctionnement de la Commission électorale indépendante (CEI), telle que modifiée par la loi n° 2004-642 du 14 décembre 2004 et par les décisions n° 2005-06/PR du 15 juillet 2005 et n° 2005-11/PR du 29 août 2005 ;