

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

CONVENTION DE CONCESSION

**ANNEXE 1
CAHIER DES CHARGES**



SOMMAIRE

TITRE I DEFINITIONS, OBJET DU CAHIER DES CHARGES

- Article 1 Définitions
- Article 2 Objet

TITRE II CONTRIBUTION AU SERVICE UNIVERSEL ET AUX MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

- Article 3 Universalité de l'accès et objectifs liés
- Article 4 Disponibilité permanente des services et adaptation des moyens
- Article 5 Installation, entretien et location d'équipements terminaux agréés
- Article 6 Services internationaux
- Article 7 Services d'appels de secours d'urgence
- Article 8 Services radiomaritimes d'appels d'urgence
- Article 9 Elaboration et mise en oeuvre de plans et accords pour les secours d'urgence
- Article 10 Mesures d'urgence de rétablissement du service
- Article 11 Sécurité des installations
- Article 12 Service prioritaire de relève des dérangements
- Article 13 Cabines téléphoniques
- Article 14 Services maritimes de télécommunications
- Article 15 Annuaire et renseignements téléphoniques et télex
- Article 16 Qualité de service
- Article 17 Secret des communications et des messages, confidentialité des informations détenues
- Article 18 Equipements de taxation, facturation
- Article 19 Contrat de service type et contrat de service avec l'administration publique

TITRE III OBLIGATION DE FOURNITURE D'UN RÉSEAU OUVERT

- Article 20 Interconnexion des réseaux
- Article 21 Fourniture d'un ensemble minimal de liaisons louées
- Article 22 Interdiction de ventes liées
- Article 23 Conditions de fournitures des services ouverts à la concurrence
- Article 24 Conditions d'établissement des comptes financiers

TITRE IV TARIFICATION DES SERVICES

- Article 25 Tarification des services exclusifs
- Article 26 Négociation des taxes de répartition avec les opérateurs étrangers
- Article 27 Tarification des services d'interconnexion
- Article 28 Tarification des liaisons louées
- Article 29 Droits d'accès
- Article 30 Publication des tarifs et conditions de fourniture des services exclusifs

TITRE V CONDITIONS TECHNIQUES D'ETABLISSEMENT DES RESEAUX ET DE FOURNITURE DES SERVICES

- Article 31 Normes et spécifications des réseaux et services
- Article 32 Acquisition des biens et services pour le développement des réseaux
- Article 33 Numérotation
- Article 34 Utilisation des fréquences radioélectriques
- Article 35 Accès aux points hauts

TITRE VI CONTROLE PAR L'AGENCE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET ROLE DU CONSEIL DES TELECOMMUNICATIONS, PÉNALITÉS

- Article 36 Exercice du contrôle par l'Agence et le Conseil des Télécommunications
- Article 37 Recours auprès du Conseil des Télécommunications
- Article 38 Injonctions et pénalités



TITRE I: DEFINITIONS, OBJET DU CAHIER DES CHARGES

Article 1 Définitions

Les termes et expressions précédées d'une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans la Convention de Concession, sous réserve des cas où le contexte n'en impose autrement. Les termes et expressions ci-dessous, lorsqu'ils sont précédés d'une majuscule doivent être interprétés selon la signification qui leur est attribuée.

- « **Appel de Secours d'Urgence** » désigne et signifie un appel dont le motif est de sauvegarder des vies humaines, de requérir l'intervention de la police pour assurer la sécurité publique, ou de lutter contre l'incendie;
- « **Cabine Téléphonique** » désigne et signifie un équipement terminal de service téléphonique librement accessible au public et équipé d'un dispositif permettant la taxation au détail des communications;
- « **Cabine Téléphonique Permanente** » désigne et signifie une Cabine Téléphonique installée en permanence où les services sont fournis au public 24 heures sur 24 pour une période de temps illimitée;
- « **Cabine Téléphonique Temporaire** » désigne et signifie une Cabine Téléphonique déplaçable, ou installée pour une période limitée, ou installée en permanence mais dont les services sont fournis au public pour une période de temps limitée;
- « **Cabine Téléphonique Privée** » désigne et signifie une Cabine Téléphonique exploitée par une personne physique ou morale, autre que le Concessionnaire ou un opérateur titulaire d'une concession des Droits Exclusifs;
- « **Commutateur d'Interconnexion (des réseaux)** » désigne et signifie le premier commutateur du Réseau Ouvert au Public qui reçoit et achemine les informations à destination ou en provenance du Point d'Interconnexion;
- « **Equipement terminal agréé** » désigne et signifie un équipement terminal visé à l'article 1 de la Loi, agréé par l'Agence des Télécommunications, conformément aux dispositions de la Loi;

« **Fourniture d'un réseau ouvert (Open Network Provision)** » désigne et signifie la mise en oeuvre de dispositifs techniques, de services et de contrats entre Opérateurs Autorisés permettant :

- l'Interconnexion entre le réseau du Concessionnaire d'une part, les réseaux des autres Opérateurs Autorisés et les réseaux indépendants d'autre part ;
- la fourniture aux Opérateurs Autorisés de liaisons louées sur les Réseaux Ouverts au Public, selon des caractéristiques normalisées.

« **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;

« **Intervalles réguliers** » désigne et signifie les fréquences convenues avec l'Agence des Télécommunications, ou à défaut conformes à la nature de l'opération, et sauf spécifié, au minimum une fois par an;

« **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 et répondant aux caractéristiques minimales décrites à l'article 21 ci-après;

« **Opérateur Autorisé** » désigne et signifie un opérateur de réseau(x) et/ou service(s) de télécommunications attributaire d'une concession des Droits Exclusifs de l'Etat, par décret pris en Conseil des Ministres, ou autorisé à fournir des services de télécommunications en vertu d'une autorisation ou d'une déclaration conformément à la Loi;

« **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;

« **Règles de non-discrimination** » désigne et signifie l'ensemble des règles destinées à garantir un accès égal des divers opérateurs autorisés aux services fournis par le Concessionnaire et notamment aux services d'interconnexion et de location de capacité;

« **Réseau ouvert à la Concurrence** » désigne et signifie les réseau radioélectrique ou tout autre réseau ouvert à la concurrence au sens de la Loi;

- « **Service supplémentaire** » désigne et signifie un service fourni à leur demande aux abonnés, au moyen des systèmes utilisés pour la fourniture des Services Exclusifs, tel que la facturation détaillée, les fonctionnalités supplémentaires (tels que réveil automatique, renvoi d'appel, service restreint commandé, téléconférence, etc.), les comptes transférés, les services de type "kiosques", etc.;
- « **Services Ouverts à la Concurrence** » désigne et signifie les services de télécommunications ne relevant pas de la définition des Services Exclusifs et ouverts à la concurrence dans les conditions visées par la Loi, notamment dans ses articles 11 à 13;
- « **Services d'Interconnexion (des réseaux)** » désigne et signifie les services fournis par le Concessionnaire à un autre opérateur de réseau de télécommunications, et inversement par cet autre opérateur au Concessionnaire, pour permettre la transmission et l'acheminement de communications entre usagers de leurs réseaux respectifs;
- « **Transparence** » désigne et signifie l'information des parties concernées et/ou du public sur les critères objectifs et vérifiables justifiant les conditions d'accès, tarifs spécifiques, modalités de prestation de service, spécifications, prescriptions, etc.;

Article 2 Objet

- 2.1 Le présent Cahier des Charges a pour objet de préciser les règles et les conditions selon lesquelles le Concessionnaire établit et exploite les Réseaux Ouverts au Public et fournit les Services Exclusifs, pendant la durée de la Convention de Concession.
- 2.2 Des cahiers des charges spécifiques précisent les règles et conditions générales relatives à l'établissement et à l'exploitation par le Concessionnaire de Réseaux et Services de télécommunications Ouverts à la Concurrence. Le présent Cahier des Charges précise toutefois les règles particulières complémentaires auxquelles le Concessionnaire est assujéti en raison de sa position particulière de fournisseur de Services d'Interconnexion et de Liaisons Louées.



TITRE II: CONTRIBUTION AU SERVICE UNIVERSEL ET AUX MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

Article 3 Universalité de l'accès et objectifs liés

3.1 *Egalité d'accès*

Dans l'intérêt général, le Concessionnaire assure, au moindre coût, l'égalité d'accès et de traitement de l'ensemble des usagers de ses services. Toute personne physique ou morale a le droit, si elle en formule la demande, de bénéficier d'un abonnement aux Services Exclusifs, sous réserve d'habiter dans les limites territoriales des localités desservies par les Réseaux Ouverts au Public du Concessionnaire, conformément aux dispositions de la Convention de Concession et du présent Cahier des Charges.

3.2 *Accès universel dans les villes, préfectures et sous-préfectures*

Dans toute ville, préfecture ou sous-préfecture du territoire, ou toute localité figurant dans la liste de l'Annexe 3 à la Convention de Concession, le Concessionnaire assure à toute personne qui en formule la demande et selon les tarifs en vigueur la fourniture des Services Exclusifs au moyen des Réseaux Ouverts au Public.

L'objectif de desserte de 100% des chefs lieux de préfectures et sous-préfectures et des villes et villages mentionnées dans l'Annexe 3.1, au moyen des Réseaux Ouverts au Public devra être atteint au plus tard à la fin de la troisième année suivant la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession. Les autres localités de la liste de l'Annexe 3.2 devront être desservies avant la fin de la cinquième année suivant la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession.

3.3 *Accès universel dans les autres localités*

3.3.1. Le Concessionnaire maintient, s'ils existent, les services télégraphiques ou radio existants à la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession

3.3.2 Le Concessionnaire n'a l'obligation d'assurer la desserte des localités non concernées par l'article 3.2 ci-dessus au moyen des Réseaux Ouverts au Public que si (i) il existe une demande solvable ou si (ii) l'Administration lui fournit les financements nécessaires à la couverture des pertes liées à la mise en oeuvre de cette desserte. Dans ce dernier cas, une convention particulière précise les obligations des deux parties.

3.4 *Raccordements nouveaux*

Le Concessionnaire est tenu de réaliser, pendant les cinq premières années suivant l'entrée en vigueur de la Convention de Concession, un Programme de Travaux compatible avec les objectifs de croissance du parc d'abonnés figurant en Annexe 3 de la Convention de Concession.

Article 4 Disponibilité permanente des services et adaptation des moyens

4.1 Dans le cadre de sa contribution aux missions de service public, le Concessionnaire assure dans l'intérêt général la disponibilité permanente, continue et régulière des Services Exclusifs, l'adaptation permanente des moyens qu'il met en oeuvre et de ces

services aux exigences nouvelles. Les principes et modalités de cette contribution sont définies dans les articles ci-après.

- 4.2 L'Administration détermine par voie d'arrêté du Ministre chargé des télécommunications les règles de priorité dans le traitement par le Concessionnaire des demandes des différentes catégories d'abonnés, en particulier des institutions de l'Etat, des services de sécurité, de défense nationale et d'urgence, des représentations diplomatiques et des services de santé.

Article 5 Installation, entretien et location d'équipements terminaux agréés

5.1 Installation et entretien

Le Concessionnaire fournit à toute personne qui en formule la demande les services d'installation et d'entretien d'un équipement terminal de base, connecté ou à connecter aux Réseaux Ouverts au Public, dans les conditions visées aux articles 3 ci-dessus et 25 ci-après. Toutefois, le Concessionnaire n'est pas soumis à l'obligation d'entretien si l'équipement terminal n'a pas été installé par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire assure l'installation des liaisons fixes et la relève des dérangements dans les délais précisés à l'article 16 ci-après.

5.2 Location

Le Concessionnaire assure à tout abonné qui en formule la demande la location d'un équipement terminal de base connecté ou à connecter aux Réseaux Ouverts au Public.

Article 6 Services internationaux

- 6.1 Dans les conditions de qualité définies à l'article 16 ci-après, le Concessionnaire doit assurer la transmission et l'acheminement sur les Réseaux Ouverts au Public des communications téléphoniques à destination et en provenance des pays étrangers.
- 6.2 Dans le respect des conventions internationales approuvées par la République de Côte d'Ivoire, le Concessionnaire définit et met en oeuvre les Services Exclusifs internationaux et assure les Interconnexions nécessaires des Réseaux Ouverts au Public avec les réseaux étrangers, en vue de fournir ces services à toute personne qui en formule la demande. Le Concessionnaire rend compte à l'Administration des dispositions prises, et lui communique tout accord ou contrat d'exploitation conclu avec une organisation internationale de télécommunication ou un opérateur étranger.

Article 7 Services d'appels de secours d'urgence

- 7.1 Le Concessionnaire fournit un service public d'Appels de Secours d'Urgence, grâce auquel à tout moment toute personne peut utiliser gratuitement tout équipement terminal légalement connecté aux Réseaux Ouverts au Public pour émettre et recevoir sans délai un appel téléphonique ou un message de secours d'urgence de toute organisation de secours d'urgence publique ou privée.

- 7.2 Selon les localités, les organisations de secours d'urgence sont :
- (i) les services publics de police, pompier, ambulance et gardes côte,
 - (ii) toute autre organisation offrant un service d'assistance d'urgence au public, et agréée par l'Administration.
- 7.3 Les obligations définies par le présent article s'appliquent aux éventuelles dispositions pouvant résulter des accords d'Interconnexion avec d'autres opérateurs publics, et des accords internationaux approuvés par la République de Côte d'Ivoire.
- 7.4 Les appels et messages acheminés dans les conditions prévues au présent article sont acheminés gratuitement par le Concessionnaire.

Article 8 Services radiomaritimes d'appels d'urgence

- 8.1 Le Concessionnaire assure gratuitement l'acheminement des messages de sécurité en mer conformément au règlement des radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications.
- 8.2 Le Concessionnaire assure la veille des fréquences internationales de détresse et de sécurité conformément au règlement des radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications. Les modalités selon lesquelles sont assurées la veille des fréquences, la diffusion d'avis urgents aux navigateurs, et les radiocommunications nécessaires à la conduite des opérations de recherche et de sauvegarde maritimes, sont définies par l'Agence des Télécommunications.
- 8.3 Les obligations du Concessionnaire au titre du présent article ne donnent droit à aucune rémunération.

Article 9 Elaboration et mise en oeuvre de plans et accords pour les secours d'urgence

En concertation avec les responsables des organisations chargées des secours d'urgence et les autorités locales, le Concessionnaire établit périodiquement des plans ou des dispositions pour la fourniture ou, le cas échéant, le rétablissement rapide, d'un service de télécommunications d'urgence, et les met en oeuvre à la demande des personnes désignées à cet effet dans ces plans ou ces dispositions.

Article 10 Mesures d'urgence de rétablissement du service

- 10.1 Lorsque, en raison de *dommages exceptionnels*, la fourniture des Services Exclusifs, de Liaisons Louées, et d'Interconnexion sont interrompus ou perturbés, le Concessionnaire prend toutes dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais et assure, en particulier, le rétablissement des liaisons de télécommunications concourant directement à la continuité des missions de service public. Il peut notamment limiter temporairement l'accès aux services pour éviter la saturation des Réseaux Ouverts au Public.

Le Concessionnaire communique au Ministre chargé des Télécommunications et aux représentants de l'Etat concernés, les mesures prévues à cet effet, et leur rend compte de leur mise en oeuvre.

Pour les besoins de cet article 10.1, on entend par « dommages exceptionnels » les dommages d'une ampleur particulière tels que ceux qui pourraient résulter de la survenance d'un événement de force majeure, ou qui pourraient être causés par tout engin terrestre, aérien ou flottant, ou qui seraient dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation.

- 10.2 Les organismes concernés par ces mesures sont ceux engagés dans la fourniture de secours d'urgence, de tout service ou bien essentiels, ou dans l'administration publique, notamment territoriale, tels que figurant sur la liste élaborée par l'Administration et notifiée par elle au Concessionnaire.
- 10.3 L'ordre de priorité et les conditions générales de rétablissement des liaisons concernant ces organismes feront l'objet d'une décision de l'Administration.

Article 11 Sécurité des installations

11.1 Protection des installations

- 11.1.1 Conformément aux directives de l'Administration, notamment du Ministre chargé des Télécommunications en liaison avec le Ministre chargé de la Sécurité Publique et le Ministre chargé de la Défense Nationale, le Concessionnaire prend les mesures utiles, pour assurer le fonctionnement régulier des installations des Réseaux Ouverts au Public, les protéger par des mesures appropriées contre des agressions de quelque nature que ce soit, garantir la mise en oeuvre dans les meilleurs délais de moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, neutralisation ou destruction de ces installations.
- 11.1.2 En cas de crise grave et de danger exceptionnel pour la sécurité des installations, l'Administration peut décider, sur demande du Concessionnaire ou de son propre chef, de faire assurer la protection de ces installations par la force publique.

11.2 Dispositions en matière de défense nationale et de sécurité publique

Le Concessionnaire prend les mesures utiles pour pouvoir répondre, pour sa part, aux besoins en matière de défense nationale, de sauvegarde des personnes et de sécurité publique, et notamment mettre en oeuvre les moyens demandés par les représentants de l'Etat, dans le cadre des plans de secours, dans les conditions visées à l'article 9 ci-dessus.

- 11.3 En cas de *situation de crise*, le Concessionnaire met tout en oeuvre pour garantir le maintien du service à l'ensemble des usagers. Tant que dure cette situation, il prend les mesures nécessaires en vue de sauvegarder la sécurité de fonctionnement du réseau.

Par « situation de crise » on entend pour les besoins de cet article 11.3 une situation résultant de la survenance d'un événement de force majeure dont les effets sont particulièrement importants.

- 11.4 A la demande de l'Agence des Télécommunications, le Concessionnaire apporte son concours aux organismes traitant au niveau national des questions de défense et de sécurité des systèmes d'information, notamment les dispositions traitant de la continuité du service, et du transfert des fréquences en cas de crise.

Article 12 Service prioritaire de relève des dérangements

Le Concessionnaire fournit un service prioritaire de relève de dérangement à tout abonné aux Services Exclusifs 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 le Concessionnaire 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.

- 12.2 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'Agence des Télécommunications. Ce contrat de service prévoit notamment des pénalités à verser à l'abonné par le Concessionnaire en cas de non respect des délais d'intervention garantis et les modalités de versement automatique de ces pénalités.

Article 13 Cabines Téléphoniques

- 13.1 Le Concessionnaire maintient en service toute Cabine Téléphonique Permanente ou Temporaire, raccordée aux Réseaux Ouverts au Public avant ou après la date d'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges.
- 13.2 Le Concessionnaire établit, soumet à l'Administration et réalise un programme minimum d'installation de nouvelles cabines, soit gérées par lui-même, soit gérées par des Opérateurs Autorisés, cohérent avec les objectifs de croissance du parc définis à l'Annexe 3 de la Convention de Concession. Le Concessionnaire détermine l'implantation des nouvelles cabines en concertation avec les représentants de la collectivité locale, c'est à dire le maire ou, à défaut, le sous-préfet.
- 13.3 L'Agence des Télécommunications autorise l'arrêt de l'exploitation d'une Cabine Téléphonique Permanente dans les cas suivants :
- (a) la fourniture du service n'est plus possible pour des raisons techniques ;
 - (b) la cabine est située à proximité d'une autre Cabine Téléphonique installée ou à installer à un emplacement facilement accessible à partir de la cabine, et où les services continueront à être fournis ;
 - (c) la cabine est située à proximité d'une Cabine Téléphonique Privée, installée ou à installer à un emplacement facilement accessible à partir de la cabine, et pour

laquelle l'exploitant s'est engagé vis à vis de l'Administration à offrir un accès public, libre et permanent, ou selon des horaires acceptés par l'Agence des Télécommunications ;

(d) la résiliation est demandée par toute autorité habilitée par l'Administration à en formuler la demande.

13.4 Le Concessionnaire est tenu de raccorder en priorité, dans les limites géographiques et délais de desserte fixés à l'article 3 du présent Cahier des Charges, et de fournir gratuitement un service prioritaire de relève des dérangements aux Opérateurs Autorisés désirant exploiter ou exploitant des Cabines Téléphoniques Privées. L'obligation de raccordement est subordonnée aux conditions suivantes :

(a) présentation par l'Opérateur Autorisé de l'autorisation délivrée par l'Agence des Télécommunications ou du récépissé de sa déclaration à l'Agence des Télécommunications, ainsi que du certificat d'agrément du ou des appareil(s),

(b) versement des frais de raccordement et d'une caution dont le montant est calculé selon des règles fixées et révisées à Intervalles Réguliers en accord avec l'Agence des Télécommunications.

13.5 Le Concessionnaire est fondé à interrompre le service des Cabines Téléphoniques Privées dans les mêmes conditions que pour tout autre abonné en cas de non paiement des factures d'abonnement, de location et de trafic.

Article 14 Services maritimes de télécommunications

14.1 Le Concessionnaire fournit des services de télécommunications bidirectionnels incluant les services téléphonique et télex, et consistant en l'émission et la réception de messages entre des navires en mer et tout point de terminaison des Réseaux Ouverts au Public, conformément au règlement des radiocommunications de l'Union Internationale des Télécommunications.

14.2 Dans le paragraphe ci-dessus, le terme "navire en mer" inclut toute structure flottante pour l'exploration ou l'exploitation du pétrole ou du gaz, ou structure similaire non maintenue en station fixe au sens de l'Union Internationale des Télécommunications.

Article 15 Annuaire et renseignements téléphoniques et télex

15.1 *Service de renseignements téléphoniques et télex*

Le Concessionnaire fournit à tout usager de Services Exclusifs, un service de renseignements téléphoniques et télex au moyen des Réseaux Ouverts au Public, permettant d'obtenir au minimum :

(a) le numéro de téléphone et de télex des abonnés aux Services Exclusifs, à partir de leur nom et de leur adresse;

- (b) le numéro de téléphone du service de renseignements de tout Opérateur Autorisé à fournir un service de télécommunications au moyen d'un réseau public de télécommunications interconnecté aux Réseaux Ouverts au Public;
- (c) un accès au service de renseignements téléphoniques et télex de tout opérateur étranger, en vue d'obtenir les renseignements nécessaires à l'établissement d'une communication téléphonique ou télex avec un abonné de cet opérateur.

15.2 *Annuaire*

Le Concessionnaire fournit un annuaire des abonnés aux Services Exclusifs, gratuitement à chaque abonné aux Services Exclusifs, et contre paiement des coûts de fourniture à toute personne qui en formule la demande. Cet annuaire est mis à jour annuellement. Il est mis librement à la disposition de tout usager des Services Exclusifs, dans tout endroit ouvert au public par le Concessionnaire, aménagé de telle sorte à le rendre facilement accessible. Le Concessionnaire est tenu d'inclure dans l'annuaire la liste des abonnés aux services des Opérateurs Autorisés pour autant que ceux-ci la communiquent au Concessionnaire dans un délai compatible avec les exigences de publication et acceptent de payer les surcoûts d'édition liés à cette liste.

15.3 *Confidentialité des renseignements*

Les obligations de renseignements visées aux articles 15.1 et 15.2 ci-avant ne s'appliquent pas aux renseignements ou à l'inscription concernant une personne qui a demandé par écrit au Concessionnaire que son numéro de téléphone ou de télex ne soit pas communiqué.

Article 16 *Qualité de service*

16.1 Le Concessionnaire met en oeuvre les moyens et fait les efforts nécessaires pour atteindre des niveaux de qualité de service comparables aux standards internationaux, notamment en ce qui concerne :

- (a) les délais de satisfaction des demandes de service;
- (b) l'efficacité d'acheminement des appels;
- (c) l'efficacité et la rapidité de la maintenance des réseaux; et
- (d) l'adaptation des fonctions d'exploitation et de commercialisation.

16.2 Ces normes résulteront, à l'issue des sept premières années suivant l'entrée en vigueur de la Convention de Concession, de propositions de l'Agence des Télécommunications fondées sur l'observation des progrès des opérateurs mondiaux et l'analyse des forces et des faiblesses des services et du réseau du Concessionnaire. Elles seront adoptées après consultation du Concessionnaire. Elles préciseront des niveaux minima de performance exigés du Concessionnaire.

16.3 Les normes minimales de qualité à atteindre au cours des 7 premières années de la Concession sont précisées à l'Annexe 5 de la Convention de Concession. Les normes pour les périodes ultérieures seront définies annuellement conformément à la procédure définie à l'article 16.2 ci-dessus (et dans l'Annexe 5) et arrêtées par le Ministre chargé des Télécommunications après avis de l'Agence des Télécommunications et du Conseil des Télécommunications.

Article 17 Secret des communications et des messages, confidentialité des informations détenues

17.1 *Secret des communications et des messages*

Le Concessionnaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur relative au secret des communications et des messages, ainsi qu'à la protection de la vie privée des personnes, notamment à l'article 5 de la Loi. Il garantit la neutralité du contenu des informations transmises sur les Réseaux Ouverts au Public.

17.2 *Confidentialité des informations détenues, habilitation*

Le Concessionnaire prend toute disposition de nature à assurer la confidentialité des informations nominatives détenues par son personnel, et notamment s'assure que toute information transmise ou stockée sur un client ne puisse être divulguée à un tiers sans le consentement de ce client.

17.3 *Habilitation*

L'Agence des Télécommunications habilite les agents du Concessionnaire et les agents de l'Etat, ayant les connaissances techniques et juridiques nécessaires, pour l'exercice des enquêtes prévues par la Loi. Ces agents prêtent serment devant la juridiction compétente de leur résidence administrative, et portent une carte professionnelle portant mention de l'habilitation, délivrée par l'Agence des Télécommunications.

Article 18 Equipements de taxation - facturation

18.1 *Dispositions relatives aux équipements et aux procédures commerciales*

18.1.1 Le Concessionnaire ne facture pas de Service Exclusif pour un montant supérieur au service réellement fourni aux usagers. A cet effet, le Concessionnaire :

- (a) vérifie à Intervalles Réguliers tous les équipements utilisés pour l'enregistrement de la taxation et à ses commandes: compteurs abonnés, compteurs des cabines téléphoniques, horloges et taxeurs des centraux, chaînes et programmes de taxation, etc.;
- (b) met en place, dans le cadre des programmes de modernisation et d'extension de ses équipements de commutation, des dispositifs de taxation permettant d'identifier les montants taxés pour chaque catégorie de tarif appliqué;
- (c) après contrôle des éléments de facturation, met gratuitement en observation le compteur de tout abonné qui, contestant sa facture, en formule la demande;
- (d) fournit, autant qu'il est raisonnablement possible, une facture détaillée des appels nationaux interurbains et internationaux à tout abonné;
- (e) conserve pendant deux ans minimum les éléments de facturation et les opérations portées sur les comptes des clients individuels; et
- (f) maintient et améliore en permanence le système informatique de gestion commerciale, les modes opératoires de gestion commerciale, de facturation et de recouvrement, et leurs contrôles internes.

18.1.2 L'Agence des Télécommunications considère que le Concessionnaire contrevient à ses obligations quand l'erreur de facturation ou l'omission de l'enregistrement du paiement est la conséquence des modes opératoires informatiques ou manuels utilisés pour la gestion commerciale, la facturation ou son recouvrement, et qu'il n'a pris aucune mesure raisonnable pour prévenir de telles erreurs.

18.2 *Procédure de traitement des litiges avec les clients*

En concertation avec l'Agence des Télécommunications, le Concessionnaire met en place une procédure Transparente de traitement des litiges. L'Agence des Télécommunications peut contrôler, sur recours d'un client ou dans le cadre de ses contrôles réguliers, le fonctionnement de cette procédure. Elle peut enjoindre au Concessionnaire, par décision motivée, de la modifier et/ou de réviser ses décisions relatives à un ou plusieurs cas.

18.3 *Facturation séparée ou individualisée des services exclusifs et des services ouverts à la concurrence et des fonctionnalités supplémentaires*

Les facturations des Services Exclusifs et des Services Ouverts à la Concurrence sont séparées ou clairement individualisées.

Les facturations des Services Exclusifs et des Services Supplémentaires sont clairement individualisées.

18.4 *Facturation des services à valeur ajoutée*

Dans un délai d'un an après l'entrée en vigueur de la Convention de Concession, le Concessionnaire fournira aux prestataires de services à valeur ajoutée, des accès de type "kiosque" (facturation simultanée du service et de la communication), conforme à des normes approuvées par l'Agence des Télécommunications.

Article 19 Contrat de service type et contrat de service avec l'administration publique

19.1 *Contrat de service type*

Les conditions de fourniture de chaque catégorie des Services Exclusifs sont établies dans un contrat de service type approuvé par l'Agence des Télécommunications. Ces contrats types sont librement consultables dans toutes les agences commerciales. Un extrait du contrat correspondant à la catégorie de services fournis est annexé au contrat d'abonnement remis à chaque abonné.

19.2 *Contrat de service avec l'administration publique*

Le Concessionnaire négocie avec l'Administration un contrat de service spécifique, prévoyant notamment les conditions de raccordement, cession, transfert, mise en service restreint, suspension et résiliation des lignes des abonnés dont les consommations sont prises en charge par le budget de l'Etat, notamment les délais d'exigibilité des créances, les procédures à appliquer en cas de dépassement de budget et de créances impayées.

TITRE III

OBLIGATION DE FOURNITURE D'UN RESEAU OUVERT

Article 20 Interconnexion des réseaux

20.1 *Obligation de fourniture des services d'interconnexion aux opérateurs autorisés*

Le Concessionnaire fournit à tout Opérateur Autorisé qui en formule la demande, des Services d'Interconnexion selon les Règles de Transparence et de Non-discrimination. En particulier, le Concessionnaire réserve aux autres Opérateurs Autorisés le même traitement qu'il s'applique ou s'appliquerait à lui-même ou à ses filiales en des circonstances similaires.

20.2 *Contrat d'interconnexion*

L'accord d'Interconnexion conclu entre le Concessionnaire et un Opérateur Autorisé prend la forme d'un contrat qui précise l'ensemble des conditions techniques, financières et administratives de fourniture des Services d'Interconnexion. Ce contrat est librement négocié entre les deux parties conformément aux spécifications du présent Cahier des Charges et du cahier des charges du demandeur. En cas de dispositions contradictoires des deux cahiers des charges, l'Agence des Télécommunications est seule habilitée à définir une modification des cahiers des charges.

20.3 *Procédure de demande d'interconnexion*

Les demandes d'Interconnexion sont formulées au Concessionnaire, avec copie pour information à l'Agence des Télécommunications. Le Concessionnaire dispose d'un délai de 60 jours calendaires pour examiner la demande et négocier avec le demandeur l'ensemble des termes et conditions de façon libre et raisonnable. Si passé ce délai, aucun accord n'est intervenu, l'Agence des Télécommunications statue dans les 60 jours calendaires suivants la notification par l'une des parties. Les parties rédigent alors et approuvent le contrat d'Interconnexion conformément à la décision prise par l'Agence des Télécommunications, dans un délai maximum de 30 jours calendaires, et l'exécutent sans délai.

20.4 *Spécifications techniques du contrat d'interconnexion.*

20.4.1 L'ensemble des clauses techniques d'Interconnexion est annexé au contrat d'Interconnexion. Cette annexe précise toutes les procédures de planification, de mise en oeuvre et d'exploitation des Services d'Interconnexion et notamment:

- (a) les informations que les deux parties doivent se communiquer sur la topologie de leurs réseaux respectifs, de façon à pouvoir planifier leur demande en Service d'Interconnexion,
- (b) les points de connexion désignés par le Concessionnaire et le demandeur,
- (c) les principes de routage des appels d'un réseau vers l'autre,
- (d) les règles de planification du trafic d'Interconnexion,
- (e) les règles de commande de Points d'Interconnexion et de Liaisons d'Interconnexion,
- (f) les règles de planification de la capacité requise pour chaque Point d'Interconnexion,
- (g) les règles de commande et de test de capacité d'Interconnexion,
- (h) les règles de mise en oeuvre des plans de routage correspondant au plan de numérotation du demandeur,

- (i) les plans de test au niveau commutation, transmission et signalisation,
- (j) les indicateurs de performance et les niveaux de performance exigés pour les Services d'Interconnexion,
- (k) les procédures d'exploitation, notamment en ce qui concerne la détection et la correction de fautes,
- (l) les mesures techniques nécessaires à la mise en oeuvre des services complémentaires tels que les services de renseignements et d'annuaire, les Appels de Secours d'Urgence, etc.
- (m) un calendrier de réunion où l'ensemble des accords techniques prévus ci-dessus sont examinés en détail pour chaque Point d'Interconnexion et où les changements éventuellement nécessaires à l'amélioration du fonctionnement des Services d'Interconnexion sont proposés et discutés.

20.4.2 Les Points d'Interconnexion répondent aux exigences suivantes :

- (a) correspondre à ceux désignés par le demandeur; ou
- (b) être différents de ceux désignés par le demandeur, mais équivalents en termes technique et financier; et
- (c) être appropriés pour acheminer dans les deux sens les flux de trafic sur les deux réseaux selon le plan de routage demandé par l'Opérateur Autorisé.

20.4.3 Tout désaccord entre le Concessionnaire et le demandeur sur la désignation des Points d'Interconnexion est soumis à l'arbitrage de l'Agence des Télécommunications, qui peut se faire assister d'un ou plusieurs experts.

20.4.4 Si nécessaire, l'Administration peut imposer par voie réglementaire ou contractuelle l'application de normes d'Interconnexion recommandées par les organismes nationaux ou internationaux compétents.

20.4.5 Nonobstant tout recours devant le Conseil des Télécommunications, le Concessionnaire est en droit de refuser la fourniture de Services d'Interconnexion à toute demande jugée techniquement non raisonnable. En particulier, sous réserve des justifications apportées par le demandeur, la demande doit respecter l'ensemble des normes techniques en vigueur, et notamment les normes de signalisation et de multiplexage des signaux.

20.5 *Liaison de transmission entre les Points d'Interconnexion*

20.5.1 La liaison de transmission reliant le Point d'Interconnexion d'un Réseau Ouvert au Public au Point d'Interconnexion du réseau de l'Opérateur Autorisé est fournie dans les conditions suivantes :

- (a) en cas de localisation des équipements sur le même site, le Concessionnaire fournit à ses frais la liaison. Cette condition peut être étendue par l'Agence de Télécommunications à tous les Points d'Interconnexion distants de moins de deux cent mètres ;
- (b) en cas de localisation des équipements sur des sites différents ou si l'Agence de Télécommunications le décide, au delà d'une distance de deux cent mètres entre les Points d'Interconnexion à relier, la liaison est fournie à ses frais par le demandeur selon les moyens et autorisations dont il dispose.

20.5.2 Dans tous les cas, la partie fournissant la liaison est responsable de son exploitation et de son entretien. Les règles précises de connexion entre la liaison et le ou les équipements d'Interconnexion de chacun des réseaux sont définies de manière contractuelle entre le Concessionnaire et le demandeur, et figurent en annexe du contrat d'Interconnexion.

20.6 *Modification des installations d'interconnexion*

20.6.1 La partie qui modifie ses installations, entraînant, pour maintenir la fourniture des Services d'Interconnexion, la modification des installations de l'autre partie, avertit cette dernière aussitôt que possible, et au plus tard six mois avant la modification. A l'exception des cas visés au paragraphe ci-après, la partie qui modifie ses installations supporte les coûts de modification des installations de l'autre partie, sachant qu'elle a été avisée de la nature et des coûts de ces modifications, et que ces coûts sont minimisés.

20.6.2 Les cas où les coûts de modification sont partagés entre les deux parties sont les suivants:

- (a) les deux parties s'accordent à modifier leurs installations respectives pour leur avantage mutuel;
- (b) les modifications correspondent à une nouvelle version du système de signalisation des Réseaux Ouverts au Public, rendue nécessaire pour être conforme aux standards internationaux en vigueur.

20.7 *Capacité d'interconnexion*

20.7.1 Le Concessionnaire s'assure que la capacité des équipements offerts pour les Services d'Interconnexion sera suffisante pour assurer une bonne qualité de service. La capacité des éléments des réseaux sollicités par les Services d'Interconnexion, et notamment la capacité du Commutateur d'Interconnexion et de la Liaison d'Interconnexion, sera suffisante pour acheminer l'ensemble du trafic émis ou reçu par chaque opérateur à travers chaque Point d'Interconnexion. A cet effet, le Concessionnaire échange avec l'autre opérateur aux Intervalles Réguliers précisés dans le contrat d'Interconnexion et au minimum tous les quatre mois, des projections de trafic concernant la demande de leurs réseaux respectifs en Services d'Interconnexion.

20.7.2 Pour satisfaire sa demande de Services d'Interconnexion, l'opérateur autorisé peut commander au Concessionnaire par écrit une capacité d'Interconnexion. Les commandes de capacité d'Interconnexion et leur mise à disposition seront réalisées selon les procédures annexées au contrat d'Interconnexion. Ces procédures ne doivent pas entraver le développement des services proposés par l'Opérateur Autorisé. Les deux parties veillent à respecter les règles de l'art en matière de planification de réseau et d'allocation de capacité.

20.8 *Qualité de service*

20.8.1 Le Concessionnaire 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;
- (b) la maintenance et l'exploitation des équipements d'Interconnexion répondent aux objectifs de qualité que se fixe le Concessionnaire pour les autres équipements de son réseau.

20.8.2 Les observations relevées respectivement par le Concessionnaire et l'Opérateur Autorisé sur la qualité des Services d'Interconnexion sont transmises à Intervalles Réguliers à l'Agence des Télécommunications selon un format déterminé d'un commun accord entre les deux parties ou à défaut par l'Agence des Télécommunications. Ces relevés doivent notamment présenter,

- (i) le taux de pannes des Interconnexions,
- (ii) la vitesse de relève des pannes des Interconnexions,
- (iii) l'efficacité des appels utilisant les Services d'Interconnexion.

20.8.3 Si l'Agence des Télécommunications constate que l'ensemble de ces indicateurs s'écarte significativement de ceux observés pour les Réseaux Ouverts au Public dans les mêmes communes, elle est en droit d'infliger au Concessionnaire des pénalités financières compensatrices à verser à l'Opérateur Autorisé qui seront prévues dans le contrat d'Interconnexion signé entre les deux parties en fonction du montant du manque à gagner.

20.9 *Services Complémentaires*

20.9.1 Services Complémentaires obligatoires

Le Concessionnaire a l'obligation de fournir aux clients de l'Opérateur Autorisé un accès aux services suivants :

- (a) les services de renseignements téléphoniques et d'annuaire visés à l'article 15 ci-dessus,
- (b) les services d'Appels de Secours d'Urgence visés à l'article 7 ci-dessus ;
- (c) les services internationaux dans les mêmes conditions de fourniture que celles offertes aux usagers des Réseaux Ouverts au Public.

Le Concessionnaire a l'obligation de fournir à ses clients l'accès aux services de renseignements téléphoniques et d'Appels de Secours d'Urgence de l'Opérateur Autorisé dans les mêmes conditions de fournitures que celles offertes aux usagers du réseau autorisé.

Les conditions d'accès à ces services obligatoires sont équivalentes pour les usagers des différents réseaux (numéros réservés, etc.).

20.9.2 Services supplémentaires fournis par chaque opérateur

Les Services d'Interconnexion peuvent offrir l'accès à des services supplémentaires à spécifier dans le contrat d'Interconnexion. Le Concessionnaire n'est pas fondé à refuser à ses usagers l'accès à ces services, sous réserve de l'ensemble des conditions suivantes:

- (a) l'Opérateur Autorisé en formule la demande au Concessionnaire ;
- (b) ces services sont déjà fournis par l'Opérateur Autorisé sur son propre réseau ;
- (c) les Services d'Interconnexion peuvent inclure à des coûts raisonnables des fonctionnalités techniques suffisantes pour que ces services complémentaires soient fournis.

20.10 *Dispositions générales*

20.10.1 Facturation des appels

Le Concessionnaire et l'Opérateur Autorisé échangent aux Intervalles Réguliers définis contractuellement, les éléments nécessaires à l'établissement de la facturation des appels, et si nécessaire des services supplémentaires bénéficiant des Services d'Interconnexion et à leur remise au client payeur. Ces éléments sont communiqués au plus tard 8 jours calendaires après la fin de chaque période de facturation, telle que définie dans le contrat d'Interconnexion.

Ces éléments sont communiqués sur support informatique et selon un format défini d'un commun accord entre les deux parties, ou à défaut par l'Agence des Télécommunications.

20.10.2 Plans de numérotation et de routage

Le Concessionnaire effectue à sa charge les modifications nécessaires des équipements des Réseaux Ouverts au Public pour acheminer les appels conformément aux plans de numérotation et de routage élaborés par l'Opérateur Autorisé.

20.11 *Révision du contrat d'interconnexion*

A la demande formulée par une des parties, les contrats d'Interconnexion sont révisés en vue d'apporter toute modification nécessaire suite à la mise en oeuvre opérationnelle du contrat ou à tout événement en affectant la portée. A la demande formulée par une des parties, cette révision peut se faire sous l'arbitrage de l'Agence des Télécommunications.

La procédure de révision du contrat suit les dispositions visées à l'article 20.3 ci-dessus.

20.12 *Confidentialité des informations échangées*

Afin de ne pas entraver l'efficacité des Services d'Interconnexion, l'ensemble des informations techniques, commerciales, financières est échangé gratuitement, librement et dans les meilleurs délais, entre le Concessionnaire, les Opérateurs Autorisés et l'Agence des Télécommunications. Ces principes sont scrupuleusement appliqués lors de l'introduction de nouvelles technologies ou de nouvelles fonctionnalités. Toutes les informations échangées dans ce cadre sont considérées confidentielles par l'ensemble des parties et, à ce titre:

- (a) les informations échangées sont soumises au respect des règles et obligations de confidentialité définies par la législation et la réglementation en vigueur;
- (b) les informations ne sont pas utilisées à d'autres fins que celle pour laquelle elles sont communiquées. En particulier, les parties ne peuvent utiliser des informations techniques à des fins commerciales.

Article 21 Fourniture d'un ensemble minimal de Liaisons Louées

21.1 Informations sur les conditions de fourniture

21.1.1 Le Concessionnaire publie de la façon la plus appropriée les informations concernant ses offres de Liaisons Louées et notamment,

- (a) les informations relatives à la procédure de commande ;
- (b) le délai de fourniture, c'est à dire le délai compris entre la commande ferme du demandeur et la connexion de 80% des liaisons. Ce délai est calculé sur la base des délais de mise en service effective des Liaisons Louées au cours des six derniers mois ;
- (c) le temps de réparation, c'est à dire le délai compris entre le moment où des fautes ou des pannes ont été signalées par l'abonné et la correction de 80% de ces fautes ou de ces pannes;
- (d) la période contractuelle, c'est à dire la période généralement prévue pour les contrats de location et la période minimale que le demandeur accepte;
- (e) les tarifs d'établissement et de location; et
- (f) les modes de paiement des factures et délais de recouvrement.

21.1.2 Les informations sur les conditions de fourniture sont mises librement à la disposition de toute personne qui en formule la demande. Elles sont notamment consultables dans les agences commerciales. Toute modification des conditions de fourniture est publiée au moins deux mois avant son application.

21.2 Fourniture d'un ensemble minimal de Liaisons Louées

21.2.1 Le Concessionnaire fournit un ensemble minimal de Liaisons Louées conformément au tableau ci-après. Dans le cas de liaisons internationales, ces caractéristiques concernent les demi-circuits.

Catégorie de Liaisons Louée	Spécifications	
	interfaces	performances
bande passante vocale de qualité ordinaire	analogique 2 ou 4 fils	M 1040 du CCITT (analogique) G 712 ou G 713 (numérique)
bande passante vocale de qualité spéciale	analogique 2 ou 4 fils	M1020/M1025 du CCITT
numérique à 64kb/s	G703 du CCITT	G800 du CCITT
numérique à 2048 kb/s non structuré	G703 du CCITT	G800 du CCITT
numérique à 2048 kb/s structuré	G703 et G704 du CCITT	G800 du CCITT, contrôle en cours d'exploitation

- 21.2.2 Le Concessionnaire fournit cet ensemble minimal sur l'ensemble des localités desservies par les Réseaux Ouverts au Public.
- 21.2.3 Le Concessionnaire est tenu de réserver au moins 10 % de la capacité des Réseaux Ouverts au Public pour satisfaire les demandes de Liaisons Louées des Opérateurs Autorisés ou des réseaux indépendants d'entreprises. Cette réserve doit obligatoirement être prévue lors de la création de nouvelles liaisons ou de l'extension de liaisons existantes. Le Concessionnaire met en oeuvre, s'il y a lieu, avant le 31 décembre 1998 les extensions de ses équipements nécessaires pour satisfaire cette obligation en ce qui concerne les liaisons existantes.
- 21.2.4 L'Agence des Télécommunications peut modifier les caractéristiques de l'ensemble minimal de fourniture de Liaisons Louées ou la proportion de capacité réservée aux Liaisons Louées après avis du Concessionnaire, des utilisateurs, et avis favorable du Conseil des Télécommunications. Une telle modification doit être obligatoirement envisagée en cas d'apparition de nouvelles technologies ou de nouvelles normes. En cas de suppression d'une offre existante, le Concessionnaire consulte les utilisateurs, qui disposent d'un délai de 90 jours calendaires avant la résiliation de leur contrat, pour recourir à l'arbitrage du Conseil des Télécommunications.

21.3 *Qualité de service*

21.3.1 Indicateurs

Le Concessionnaire fournit tous les six mois à l'Agence des Télécommunications un tableau d'indicateurs de qualité des Liaisons Louées, comprenant :

- (i) la demande en instance,
- (ii) la disponibilité géographique,
- (iii) le taux de fautes constaté,
- (iv) le délai de correction.

- 21.3.2 Les normes de qualité minimales atteintes doivent être meilleures que celles que le Concessionnaire s'engage à atteindre auprès des abonnés à son service prioritaire tel que défini à l'article 12 ci-dessus.

En cas de non respect de ces normes de qualité et de disponibilité l'utilisateur lésé est fondé à demander au Concessionnaire un dédommagement prévu dans le contrat de service, égal à deux fois le montant de la location pendant la période de non respect des obligations contractuelles.

- 21.3.3 Dans le cas où une demande ne peut être satisfaite en raison de la non disponibilité des circuits, le Concessionnaire est tenu :
- (i) d'informer le demandeur de cette non disponibilité, avec copie à l'Agence des Télécommunications;
 - (ii) de proposer une alternative fonctionnelle et économique équivalente que le demandeur reste libre d'accepter ou de refuser;

- (iii) de réaliser dans un délai ne pouvant dépasser 12 mois à compter du constat d'indisponibilité une extension de la capacité de ses réseaux permettant de faire face à la demande future.

21.4 Conditions d'utilisation des Liaisons Louées

21.4.1 Revente de capacité

La revente de capacité par l'utilisateur de la ligne louée à un tiers est autorisée dans les cas suivants:

- (i) l'utilisateur et le tiers appartiennent à un même groupe fermé d'utilisateurs (GFU) tel que défini à l'article 1.12 de la Loi, et possédant une autorisation accordée par l'Agence des Télécommunications; ou
- (ii) la revente de capacité s'effectue pour un service de transmission de données.

21.4.2 L'Interconnexion d'une ligne louée avec les Réseaux Ouverts au Public, notamment au travers d'un autocommutateur d'entreprise, ne peut être autorisée que pour l'une des deux extrémités d'une liaison et dans les conditions définies par la réglementation en vigueur.

21.4.3 Intégrité du réseau

L'utilisateur dispose d'un service entièrement transparent, qu'il peut utiliser à sa guise de façon non structurée, par exemple sans interdiction ou prescription pour l'attribution de canaux. Le Concessionnaire n'est pas fondé à imposer des restrictions d'utilisation des Liaisons Louées pour des raisons de maintien de l'intégrité du réseau tant que les conditions d'accès relatives à l'équipement terminal sont remplies.

21.4.4 Interopérabilité des services

Le Concessionnaire n'est pas fondé à imposer des restrictions d'utilisation d'une ligne louée pour des raisons d'interopérabilité des services tant que les conditions d'accès relatives à l'équipement terminal sont remplies.

21.4.5 Conformité et fourniture de l'équipement terminal

Les conditions d'accès de l'équipement terminal sont considérées comme remplies lorsque l'équipement terminal est conforme aux conditions d'agrément régissant sa connexion au point de terminaison, appropriées aux caractéristiques des liaisons louées et telles que définies par l'Agence des Télécommunications. La fourniture d'une ligne louée ne peut pas être conditionnée à la fourniture de l'équipement terminal sous la forme d'une vente liée.

Article 22 Interdiction de ventes liées

Le Concessionnaire ne peut exiger comme condition de fourniture de Services Exclusifs, les obligations suivantes :

- (a) l'abonnement par le demandeur à un autre Service Exclusif ;
- (b) l'abonnement à des services supplémentaires offerts par les systèmes utilisés pour la fourniture des Services Exclusifs;

- (c) l'abonnement par le demandeur à un Service Ouvert à la Concurrence;
- (d) l'acquisition ou la location par le demandeur d'un équipement terminal fourni par le Concessionnaire.

Article 23 Conditions de fournitures des services ouverts à la concurrence

23.1 Exercice des services ouverts à la concurrence

- 23.1.1 Pour tout service de télécommunications ouvert à la concurrence exercé à la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession, le Concessionnaire régularise sa situation en se conformant à la Loi et à la réglementation en vigueur, et notamment en déposant auprès de l'Agence des Télécommunications pour chaque service un dossier de demande d'autorisation ou une déclaration.
- 23.1.2 Le Concessionnaire peut, au même titre et dans les mêmes conditions que tout autre candidat, déposer un dossier de demande d'autorisation ou une déclaration en vue de l'ouverture d'un nouveau service ouvert à la concurrence. L'Agence des Télécommunications reste libre, dans le respect des règles qui régissent son fonctionnement, d'accorder ou non une autorisation.

23.2 Règles de non-discrimination

- 23.2.1 Le Concessionnaire n'est pas fondé à faire preuve de préférence injustifiée ou à exercer une discrimination, en fournissant, directement ou à travers une filiale, un Service Ouvert à la Concurrence dans des conditions de concurrence déloyale vis à vis des autres opérateurs. Sont notamment considérées comme déloyales les pratiques qui consistent :
 - à refuser ou à limiter exagérément l'accès d'Opérateurs Autorisés à des capacités des Réseaux Ouverts au Public alors que le Concessionnaire utilise ces mêmes capacités pour fournir des services ouverts à la concurrence,
 - à facturer aux Opérateurs Autorisés des frais d'accès, de location de capacité, d'interconnexion, etc. supérieurs à ceux qu'ils se facture à lui-même ou qu'il facture à ses filiales pour des fournitures comparables.
- 23.2.2 Les changements de tarifs doivent avoir pour effet, au niveau de chaque catégorie d'abonnés, d'introduire une plus grande uniformité du rapport entre les produits facturés et les coûts marginaux de développement supportés pour fournir les services.
- 23.2.3 Aucun acte exercé dans les limites du Cahier des Charges ne peut être tenu comme preuve de préférence injustifiée ou exercice d'une discrimination.

23.3 Interdiction des subventions croisées

- 23.3.1 Le Concessionnaire ne peut appliquer un tarif ou introduire un changement de tarif dans un Service Ouvert à la Concurrence, ayant pour effet de réduire le produit généré par ce service fourni à un client, en deçà du coût supporté pour fournir ce service à la catégorie de client correspondant à ce client.

23.3.2 Le Concessionnaire tient une comptabilité analytique des coûts relatifs à toute activité ouverte à la concurrence, et notamment:

- (a) la fourniture d'équipements terminaux ;
- (b) l'installation, la maintenance, la réparation d'équipements terminaux dans la mesure où elle est ouverte à la concurrence ;
- (c) **avant la création d'une ou plusieurs filiales, les activités ouverte à la concurrence, telle que les activités de transmission de données, de radiotéléphonie mobile, etc.**

Tous les éléments justificatifs de la comptabilité analytique du Concessionnaire doivent être mis à la disposition de l'Agence des Télécommunications sur sa simple demande, afin de lui permettre d'apprécier l'existence ou non de subventions croisées entre les services et les catégories de clients.

23.4 *Modalités de modification des tarifs*

Les tarifs des Services Ouverts à la Concurrence sont fixés et modifiés librement par le Concessionnaire, sous réserve du respect des conditions visées aux paragraphes 23.1 à 23.3 du présent article.

23.5. *Obligation de fournitures des services d'interconnexion*

Le Concessionnaire est tenu de fournir une Interconnexion entre le ou les réseaux de transmission de données qu'il exploite et les réseaux de transmission de données exploités par d'autres opérateurs sous réserve qu'ils aient des normes compatibles avec les réseaux exploités par le Concessionnaire. Il n'est pas fondé à refuser une telle Interconnexion demandée sur le site d'un multiplexeur, d'un concentrateur ou d'un commutateur de réseau de transmission de données.

Article 24 Conditions d'établissement des comptes financiers

24.1 *Résultats à produire*

Le Concessionnaire fournit à l'Agence des Télécommunications,

- (a) les comptes financiers des activités liées à l'établissement et à l'exploitation des Réseaux Ouverts au Public et à la fourniture des Services Exclusifs;
- (b) les éléments financiers permettant d'apprécier le respect par l'opérateur des règles de concurrence loyale (non-discrimination et interdiction des subventions croisées), et l'efficacité des mécanismes d'allocation des ressources: subventions et allègements fiscaux, droits d'accès.

24.2 *Séparation des comptes des services ouverts à la concurrence et tenue d'une comptabilité analytique par catégorie de service*

Dans un délai maximum de deux ans à compter de l'entrée en vigueur de la Convention de Concession,

- (a) **les activités ouvertes à la concurrence seront reversées à des filiales ;**
- (b) le Concessionnaire mettra en place une comptabilité analytique selon la méthode des coûts totalement distribués, permettant d'évaluer la contribution aux résultats des principaux services (boucle locale, national et international). Le Concessionnaire

précisera les règles d'allocation des charges adoptées et communiquera les unités d'oeuvre correspondantes à l'Agence des Télécommunications.

TITRE IV: TARIFICATION DES SERVICES

Article 25 Tarification des services exclusifs

25.1 Règles d'établissement et d'encadrement des tarifs

- 25.1.1 Afin de préserver l'égalité d'accès des usagers aux Services Exclusifs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des services de télécommunications, le principe des tarifs uniformes à l'échelon national est maintenu pour l'ensemble des Services Exclusifs.
- 25.1.2 Le Concessionnaire est libre de fixer à sa guise les tarifs des Services Exclusifs sous réserve du respect des règles d'encadrement ci-après et de celles visées à l'Annexe 4 de la Convention de Concession. En particulier, il est libre d'appliquer des tarifs décroissants en fonction du volume de service fourni ainsi que des tarifs de gros sous réserve de non-discrimination et de publication de ces tarifs.
- 25.1.3 L'objectif essentiel de l'Administration est de faire bénéficier les utilisateurs des tarifs les plus équitables et les plus compétitifs possibles en prenant en compte notamment les contraintes d'objectifs fixées par le présent Cahier des Charges, les impératifs d'équilibre financier du Concessionnaire, les gains de productivité réalisables au niveau de l'exploitation des services, ainsi que la nécessité d'orienter les tarifs vers les coûts et de réduire les subventions croisées entre services différents, d'assurer la compétitivité au plan national et international, compte tenu des impératifs et objectifs d'ouverture de l'ensemble du secteur à la libre concurrence à la fin de la Période de Monopole.
- 25.1.4 Les plafonds tarifaires applicables pendant la durée de la Convention de Concession sont déterminés par l'Agence des Télécommunications conformément aux dispositions de l'Annexe 4.
- 25.1.5 Les nouveaux plafonds tarifaires et les indices à partir desquels ils ont été calculés sont notifiés au Concessionnaire au plus tard trois mois avant leur période d'application. Le Concessionnaire dispose d'un mois pour formuler ses remarques et observations.
- 25.1.6 L'Agence des Télécommunications peut redéfinir en cours de période la formule de calcul des indices afin d'y inclure la contribution de services nouvellement mis en exploitation dont les conditions de fourniture relèvent des Droits Exclusifs. Dans ce cas, l'Agence des Télécommunications met en oeuvre les procédures d'étude et de définition des indices décrites ci-dessus.

25.2 *Modalités de modification des tarifs*

- 25.2.1 Le Concessionnaire est autorisé à modifier librement les tarifs des Services Exclusifs pour autant que les indices globaux des coûts résultant de cette modification restent inférieurs aux valeurs plafond définies conformément aux dispositions de l'Annexe 4.
- 25.2.2 Dans un délai de 30 jours calendaires avant chaque modification, le Concessionnaire communique les nouveaux tarifs par écrit à l'Agence des Télécommunications accompagnés d'une évaluation de l'impact de la modification sur les indices. Si elle constate une erreur ayant pour conséquence un dépassement des plafonds autorisés, l'Agence des Télécommunications peut ordonner la suspension de la modification tarifaire jusqu'à la correction de cette erreur.
- 25.2.3 Les nouveaux tarifs sont publiés au moins 8 jours calendaires avant la date de leur entrée en vigueur.
- 25.2.4 Si, après la troisième année suivant l'entrée en vigueur de la Convention de Concession, l'Agence des Télécommunications détermine que le Concessionnaire tire un avantage injustifié ou excessif des dispositions qui précèdent, et notamment s'il apparaît que le taux de rentabilité des immobilisations nettes réévaluées du Concessionnaire a dépassé 25% sur deux exercices consécutifs, elle peut en cours de période, sur justification et après avis favorable du Conseil des Télécommunications ajuster à la baisse les plafonds autorisés.
- 25.2.5 Si, après la cinquième année suivant l'entrée en vigueur de la Convention de Concession, des circonstances imprévues ou initialement mal évaluées perturbent de manière significative la réalisation par le Concessionnaire des objectifs financiers qui sous-tendent la détermination des tarifs de référence et en particulier entraînent une rentabilité des immobilisations nettes réévaluées en deçà de 8% sur une période égale ou supérieure à 2 ans, et s'il démontre qu'il a fait preuve d'une parfaite rigueur dans sa gestion, le Concessionnaire peut saisir l'Agence des Télécommunications d'une demande d'ajustement à la hausse des plafonds autorisés.
- 25.2.6 Dans les deux cas évoqués aux alinéas 25.2.4 et 25.2.5 ci-dessus, l'Agence des Télécommunications prend sa décision après avoir étudié et entendu les rapports et avis du Concessionnaire.

25.3 *Informations sur la consommation et les coûts de revient des services*

Le Concessionnaire est tenu de fournir à l'Agence des Télécommunications, de manière périodique, en vue du suivi tarifaire, les informations nécessaires à l'appréciation des modalités de constitution des revenus et des charges. Outre les informations relatives à ses comptes généraux et analytiques définies à l'article 24, il communique notamment trimestriellement :

- la répartition des revenus par catégorie de service et de tarif (raccordement, abonnement, communications locales, interurbaines et internationales),
- le nombre d'unités d'oeuvre vendues de chaque service correspondant aux catégories de tarifs ci-dessus (nombre de raccords, d'abonnés, de communications et de minutes de trafic en local, interurbain et international).

Article 26 Négociation des taxes de répartition avec les opérateurs étrangers

Le Concessionnaire négocie librement avec les opérateurs étrangers agréés par les autorités de leurs pays, les principes et modalités de rémunération des liaisons et équipements utilisés en commun, conformément aux règles et recommandations des organismes internationaux auxquels la République de Côte d'Ivoire adhère. Il tient compte dans ces négociations des objectifs tarifaires qui lui sont assignés.

Article 27 Tarification des services d'interconnexion

27.1 Les tarifs des Services d'Interconnexion sont négociés entre le Concessionnaire et les opérateurs autorisés. Ils sont ensuite communiqués à l'Agence des Télécommunications pour approbation. Le Concessionnaire est tenu de garantir aux différents opérateurs des réseaux interconnectés avec le réseau public des conditions techniques et financières comparables pour des prestations comparables.

27.2 Le contrat d'Interconnexion précise les tarifs de tout appel émis par un opérateur et acheminé par le Concessionnaire, comme de tout appel émis par le Concessionnaire et acheminé par un opérateur. Dans les deux cas, le tarif est composé d'un élément fixe et d'un élément variable. Ces deux éléments doivent respecter le principe d'orientation vers les coûts ainsi comptabilisés:

- (i) élément fixe: ensemble des coûts fixes, y compris une marge raisonnable, liés aux interfaces mises à disposition au Point d'Interconnexion et à la capacité mise à disposition dans le Commutateur d'Interconnexion;
- (ii) élément variable: ensemble des coûts, y compris une marge raisonnable, liés à la transmission et à l'acheminement des messages au delà du Point d'Interconnexion.

L'élément variable du tarif doit être compris entre le tarif commercial des liaisons, communications et messages, y compris les réductions fonctions du volume et de la vente en gros, et le coût des services correspondants de même origine ou destination déterminé à partir des comptes analytiques, éventuellement vérifiés par un auditeur externe choisi par l'Agence des Télécommunications.

27.3 En cas de co-localisation, le Concessionnaire applique le principe d'imputation des coûts proportionnellement à l'occupation effective des équipements.

27.4 Les tarifs des Services d'Interconnexion doivent rester inférieurs à un plafond de prix fixé par l'Agence des Télécommunications. A cet effet, l'Agence des Télécommunications effectue une comparaison avec les tarifs des Services d'Interconnexion équivalents pratiqués à l'étranger.

Article 28 Tarification des Liaisons Louées

28.1 Les tarifs des Liaisons Louées doivent respecter les principes de Transparence et d'orientation vers les coûts, conformément aux règles suivantes :

- (i) les tarifs des Liaisons Louées sont indépendants du type d'application que leurs utilisateurs mettent en oeuvre,
- (ii) les éléments de tarification sont Transparents, c'est à dire publiés, et reposent sur des critères de coûts objectifs et vérifiables.

28.2 Les tarifs de Liaisons Louées se composent normalement des éléments suivants :

- (i) une taxe initiale de connexion correspondant aux frais de mise en service,
- (ii) une redevance périodique forfaitaire.

Lorsque d'autres éléments de tarification sont appliqués, ils doivent être transparents.

28.3 **Le Concessionnaire fournit à l'Agence des Télécommunications un détail de ces coûts, afin qu'elle puisse vérifier si les tarifs respectent bien l'orientation vers les coûts.** A cet effet, le Concessionnaire met en place un système de comptabilité analytique destiné à fournir des données fiables et précises sur les coûts de revient des Liaisons Louées dans les délais et conditions visés à l'article 24 ci-dessus.

Article 29 Droits d'accès

29.1 Nonobstant le respect des Règles de Non-discrimination et de l'interdiction des subventions croisées, et sans préjuger de la liberté dont dispose le Concessionnaire de fixer les tarifs ou d'organiser ses finances internes comme il lui convient dans le respect des dispositions de la Concession, ce dernier est fondé à exiger un droit d'accès aux utilisateurs des services de télécommunication utilisant les Services d'Interconnexion. L'application de ce droit d'accès est soumise au respect de l'ensemble des obligations suivantes:

- (a) le droit d'accès, ou la méthode appliquée pour le déterminer, est identique pour tous les Opérateurs Autorisés. Il est évalué selon une méthode arrêtée entre l'Agence des Télécommunications et le Concessionnaire;
- (b) l'Agence des Télécommunications a explicitement approuvé ce droit ou cette méthode;
- (c) tout opérateur qui réalise un chiffre d'affaire de services de télécommunications interconnectés au réseau du Concessionnaire inférieur à 5 % du chiffre d'affaires du Concessionnaire est exonéré de droit d'accès, étant entendu que les chiffres d'affaires des différentes filiales d'un même groupe sont cumulés pour le calcul du seuil;
- (d) les produits résultant du droit d'accès sont utilisés exclusivement pour couvrir les pertes que l'Agence des Télécommunications estime raisonnablement être la conséquence de l'exécution des obligations visées au paragraphes 3.2 et 3.3 de l'article 3 du présent Cahier des Charges.

29.2 L'Agence des Télécommunications approuve le mode de calcul ou le montant des droit d'accès, y compris en tenant compte d'une comparaison avec les droits d'accès équivalents pratiqués à l'étranger et d'une évaluation des coûts liés aux contraintes de couverture territoriale et de développement du parc d'abonnés du Concessionnaire.

Article 30 Publication des tarifs et conditions de fourniture des Services Exclusifs

- 30.1 Dans les conditions définies au paragraphe ci-après, le Concessionnaire publie une notice spécifiant les tarifs et conditions selon lesquels il propose de:
- (a) fournir chaque catégorie de services;
 - (b) connecter à ses équipements tout équipement terminal;
 - (c) maintenir, adapter ou réparer tout équipement terminal connecté à ses équipements;
 - (d) interconnecter à ses équipements tout réseau public ou réseau indépendant autorisé;
 - (e) accorder l'autorisation de connecter de tels équipements terminal à ses équipements.
- 30.2 Le Concessionnaire est tenu de fournir les services conformément aux tarifs, termes et conditions publiés.
- 30.3 L'obligation de publication s'applique à tout nouveau service fourni par le Concessionnaire. La publication s'effectue selon les conditions suivantes:
- (a) un exemplaire de ce texte et la liste des modifications envisagées est envoyé à l'Agence des Télécommunications au minimum 30 jours calendaires avant l'entrée en vigueur de tout changement envisagé dans les tarifs, ou modalité et condition de fourniture;
 - (b) un exemplaire de ce texte est placé dans chaque agence commerciale à un endroit aménagé spécialement, facilement accessible au public, consultable librement;
 - (c) un exemplaire de ce texte, ou le ou les extraits appropriés sont annoncés par voie de presse et des médias et remis ou envoyés librement à toute personne qui en formule la demande.
- 30.4 Chaque fois que le Concessionnaire publie une notice modificative des tarifs, les nouveaux tarifs sont indiqués en clair et la date d'entrée en vigueur spécifiée.
- 30.5 Tous les accords commerciaux spécifiques comportant des conditions tarifaires ou des modalités de prestation de services différentes des conditions publiques sont obligatoirement communiquées pour information par le Concessionnaire à l'Agence des Télécommunications.

TITRE V CONDITIONS TECHNIQUES D'ETABLISSEMENT DES RESEAUX ET DE FOURNITURE DES SERVICES

Article 31 Normes et spécifications des réseaux et services

- 31.1 Le Concessionnaire est tenu de respecter les accords internationaux de normalisation approuvés par la République de Côte d'Ivoire, et les recommandations des organismes internationaux de normalisation, relatifs à l'établissement des réseaux et la fourniture des services de télécommunications, telles que les spécifications du CCITT.

- 31.2 Le Concessionnaire est tenu de demander à l'Agence des Télécommunications la délivrance des agréments requis par la réglementation en vigueur. A cet effet, le Concessionnaire communique à l'Agence des Télécommunications les spécifications des réseaux et des équipements terminaux concernant les exigences essentielles, et notamment les spécifications de signalisation et d'interface-ligne. Cette demande sera accompagnée par une description des spécifications des équipements et par les agréments éventuellement obtenus à l'étranger (tests de laboratoire, agrément de l'autorité, etc.).
- 31.3 Le Concessionnaire est tenu de respecter les règles et normes applicables en Côte d'Ivoire, notamment en matière de sécurité, d'usage de la voirie et de génie civil, pour la mise en oeuvre des ouvrages et travaux nécessaires à l'établissement de ses réseaux.

Article 32 Acquisition des biens et services pour le développement des réseaux

- 32.1 Le Concessionnaire est tenu d'installer autant que possible des équipements prenant en compte les développements technologiques les plus récents.
- 32.2 Le Concessionnaire définit des procédures d'acquisition des équipements et de commande des travaux et services nécessaires à leur mise en oeuvre qui favorisent la recherche de la meilleure efficacité au meilleur coût.
- 32.3 Le Concessionnaire informe l'Agence des Télécommunications des dispositions prises en application des clauses qui précèdent.

Article 33 Numérotation

- 33.1 Le plan de numérotation national est établi par l'Agence des Télécommunications.
- 33.2 A la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession, le Concessionnaire dispose des blocs de numéros utilisés pour la fourniture des Services Exclusifs.
- 33.3 L'Agence des Télécommunications peut, si nécessaire, modifier le plan de numérotation en vigueur afin de satisfaire aux besoins de nouveaux services. En cas de modification radicale du plan de numérotation national (par exemple rajout d'un chiffre), l'Agence des Télécommunications planifie ces changements en concertation avec le Concessionnaire et les Opérateurs Autorisés au minimum deux ans avant la date d'entrée en vigueur de ce changement.

Article 34 Utilisation des fréquences radioélectriques

- 34.1 A la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession, le Concessionnaire dispose des fréquences radioélectriques utilisées pour l'exploitation des Réseaux Ouverts au Public, dans les conditions définies par la législation et la réglementation en vigueur.
- 34.2 Les nouvelles fréquences sont assignées par l'Agence des Télécommunications dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.



Article 35 Accès aux points hauts

- 35.1 A la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession, le Concessionnaire dispose des accès aux points hauts occupés par les installations des Réseaux Ouverts au Public.
- 35.2 Le Concessionnaire n'est pas fondé à refuser aux Opérateurs Autorisés d'installer leurs stations radioélectriques sur des points hauts déjà occupés par ses installations, sous réserve du respect des servitudes radioélectriques et de la prise en charge d'une proportion raisonnable des frais d'occupation des lieux. L'Agence des Télécommunications veille à l'équité des conditions offertes aux différents opérateurs et effectue à la demande d'une des parties les arbitrages nécessaires.
- 35.3 Les demandes d'occupation de nouveaux sites hauts appartenant au domaine public ou au domaine privé sont instruites par l'Agence des Télécommunications, qui après avis favorable engage les procédures en vigueur. L'ensemble des frais relatifs ou consécutifs à cette procédure, notamment les frais d'enquête, d'indemnisation, d'achat de terrain, et les indemnités à reverser à l'Etat ou aux propriétaires privés sont à la charge du Concessionnaire.

TITRE VI CONTROLE PAR L'AGENCE DES TELECOMMUNICATIONS ET ROLE DU CONSEIL DES TELECOMMUNICATIONS PENALITES

Article 36 Exercice du contrôle par l'Agence et le Conseil des Télécommunications

36.1 Rôle de l'Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire

La surveillance et le contrôle d'exécution de la Convention de Concession sont confiés à l'Agence des Télécommunications qui agit au nom et pour le compte de l'Etat dans le cadre de ses attributions telles que définies à l'article 51 de la Loi. L'Agence des Télécommunications exerce ses compétences, sous réserve de celles dévolues par la Loi au Conseil des Télécommunications et aux Ministères de tutelle.

36.2 Principes généraux et contrôle des obligations du Concessionnaire

- 36.2.1 Le champ du contrôle exercé par l'Agence des Télécommunications dans les conditions prévues à l'article 36.1 ci-dessus s'étendent d'une part à l'ensemble des obligations liées à l'exercice des Droits Exclusifs et d'autre part au respect des règles de concurrence loyale, telles que définie ci-dessus.

L'Agence des Télécommunications rend publiques les vérifications auxquelles elle procède et les décisions qu'elle prend. Sous réserve du respect des règles de confidentialité, elle informe régulièrement l'ensemble des acteurs économiques en vue d'établir la transparence de son action.

36.2.2 Le contrôle des obligations du Concessionnaire porte notamment sur:

- (a) l'examen des conditions d'accès au service universel et l'évaluation des pertes d'exploitation du Concessionnaire liées à ces conditions d'accès;
- (b) l'instruction et l'arbitrage des litiges entre, d'une part le Concessionnaire et d'autre part les Opérateurs Autorisés et les abonnés ainsi que ceux relatifs aux services des renseignements téléphoniques et d'annuaires;
- (c) l'examen des dispositions d'urgence pour le rétablissement du service;
- (d) en concertation avec les autorités compétentes de l'Etat, l'examen des règles et dispositions portant sur la sécurité des installations;
- (e) l'examen des conventions internationales, et des contrats avec les opérateurs étrangers;
- (f) l'application par le Concessionnaire et son personnel des dispositions relative à la confidentialité des messages, et des dispositions sur le secret des correspondances prévues par la Loi;
- (g) l'application par le Concessionnaire des obligations relatives à la formation des tarifs, aux services d'Interconnexion et à la fourniture de Liaisons Louées.

36.3 *Libre accès du personnel de l'Agence et du Conseil des Télécommunications*

Conformément aux dispositions des articles 50 et 51 de la Loi, le personnel compétent de l'Agence des Télécommunications ou toute personne dûment habilitée par celle-ci ou par le Conseil des Télécommunications, peut exercer un contrôle sur le respect des conditions du présent Cahier des Charges, dans l'exercice des droits et obligations de la Loi, ou de tout autre autorisation accordée au Concessionnaire par l'Agence des Télécommunications.

36.4 *Supervision des Cabines Téléphoniques*

Le Concessionnaire déclare à l'Agence des Télécommunications toute résiliation de la fourniture des services de Cabine Téléphonique. Sur notification de l'Agence des Télécommunications dûment justifiée selon les dispositions visées à l'article 13.3, il remet en service toute Cabine Téléphonique dans un délai de 90 jours calendaires suivant notification de cette demande.

36.5 *Supervision des spécifications des contrats de services*

L'Agence des Télécommunications sera fondée à imposer la modification, dans un délai maximum de 30 jours calendaires, des contrats de Services Exclusifs, s'il apparaît, qu'au moyen de ces contrats, le Concessionnaire fait preuve de préférence ou exerce une discrimination injustifiée entre les opérateurs ou les abonnés.

36.6 *Vérification de la facturation des services exclusifs*

L'Agence des Télécommunications peut à tout moment procéder ou faire procéder par un tiers expressément mandaté, à la vérification de tout ou partie des équipements de taxation, du système informatique, des modes opératoires, des fichiers de données, et de documents comptables utilisés dans la facturation des Services Exclusifs. L'Agence des Télécommunications peut connecter ses propres équipements de mesure à tout système de taxation et de facturation du Concessionnaire afin de vérifier les données y figurant. Les équipements en question devront, dans toute la mesure du possible, être compatibles avec les équipements et systèmes du Concessionnaire et ne pas perturber le fonctionnement du système de gestion du Concessionnaire.

36.7 *Supervision des contrats d'Interconnexion*

L'Agence des Télécommunications assure la supervision des différents contrats d'Interconnexion. Tout conflit survenant à propos d'un accord d'Interconnexion est porté devant l'Agence des Télécommunications et, le cas échéant en recours, devant le Conseil des Télécommunications.

36.8 *Supervision de la fourniture de Liaisons Louées*

L'Agence des Télécommunications procède notamment à :

- (a) la révision de l'ensemble minimal de Liaisons Louées à fournir en fonction de l'évolution de la demande et des possibilités techniques ;
- (b) l'instruction des cas où le Concessionnaire se trouve dans l'incapacité de fournir les Liaisons Louées demandées.

36.9 *Fourniture d'autres services par le Concessionnaire*

L'Agence des Télécommunications veille au respect par le Concessionnaire des règles de non-discrimination et d'interdiction des subventions croisées, lorsque ce dernier utilise les Réseaux Ouverts au Public pour la fourniture de services de télécommunications fournis ou susceptibles d'être fournis par d'autres opérateurs.

36.10 *Instruction des litiges et des infractions*

L'Agence des Télécommunications ou, en recours, le Conseil des Télécommunications procèdent à :

- (a) l'instruction des plaintes reçues de la part des usagers des services du Concessionnaire concernant l'application du présent Cahier des Charges ;
- (b) l'arbitrage des litiges entre le Concessionnaire et les Opérateurs Autorisés ;
- (c) l'imposition de mesures spécifiques en cas de manquement ou d'infraction constaté par leurs agents.

36.11 *Contrôle des tarifs des Services Exclusifs et de fourniture d'un réseau ouvert et des conditions de vente de ces services*

36.11.1 Le Concessionnaire informe l'Agence des Télécommunications dans les conditions et délais visées au présent Cahier des Charges, de tout changement dans les tarifs des Services Exclusifs et de fourniture d'un réseau ouvert, ou dans leurs conditions de vente. Le Concessionnaire fournit à l'Agence des Télécommunications à Intervalles Réguliers et à chaque fois qu'elle en formule la demande, un détail de ses coûts qui lui permet de vérifier que les changements de tarifs respectent bien le principe d'orientation vers les coûts.

36.11.2 L'Agence des Télécommunications peut exiger que le Concessionnaire modifie les tarifs ou les conditions de vente de ses services, s'il apparaît que ceux-ci ne respectent pas,

- (a) les conditions d'accès au service universel ;
- (b) les principes d'uniformité des tarifs des Services Exclusifs ;
- (c) les règles d'encadrement des tarifs des Services Exclusifs ;
- (d) les règles de concurrence loyale, de transparence et de non-discrimination pour la fourniture d'un réseau ouvert ;

(e) les règles d'encadrement tarifaire fixées dans la Convention de Concession.

36.12 *Contrôle du respect des normes et instruction des demandes d'agrément*

L'Agence des Télécommunications veille au respect par le Concessionnaire des normes internationales et ivoiriennes. Elle instruit avec diligence les demandes d'agrément déposées par le Concessionnaire.

36.13 *Comptes financiers et rapport annuel d'exécution*

36.13.1 Le Concessionnaire communiquera à l'Agence des Télécommunications dans un délai maximum de six mois après la fin de chaque exercice, les comptes financiers annuels, les comptes analytiques, et un rapport d'audit précisant, notamment, si les comptes sont élaborés conformément aux recommandations du présent Cahier des Charges. Les conventions comptables retenues seront précisées.

36.13.2 Le Concessionnaire soumettra chaque année à l'Agence des Télécommunications, un rapport détaillé sur l'exécution de la Convention de Concession, et les valeurs des indicateurs de qualité de service pour l'exercice écoulé figurant dans la liste Annexée à la Convention de Concession.

Article 37 Recours auprès du Conseil des Télécommunications

Les décisions prises par l'Agence des Télécommunications dans l'exercice de ses fonctions telles que définies à l'article 36.1 ci-dessus, sont susceptibles de recours devant le Conseil des Télécommunications dans le cadre des dispositions de l'article 50 de la Loi et de son décret d'application.

L'examen des recours relatifs aux décisions de l'Agence des Télécommunications s'effectue sur la base d'une procédure contradictoire, le Conseil des Télécommunications prenant sa décision après avoir entendu le Concessionnaire (ou lui avoir demandé de faire valoir ses objections).

Le recours d'une décision de l'Agence des Télécommunications devant le Conseil des Télécommunications est suspensif, sous réserve des cas d'urgence. En cas de confirmation de la décision celle-ci s'applique rétroactivement à la date prévue initialement pour son application, sauf décision contraire du Conseil des Télécommunications.

Article 38 Injonctions et pénalités

38.1 En cas de manquement, total ou partiel, ou de faute du Concessionnaire dans l'exécution des obligations qui lui incombent, l'Agence des Télécommunications met en demeure le Concessionnaire de remédier à ce manquement ou de corriger la faute.

38.2 Dans les cas de manquements visés à l'Annexe 6, l'Agence des Télécommunications applique au Concessionnaire les pénalités définies dans cette Annexe 6.

38.3 En cas de désaccord sur le montant ou le bien-fondé de ces pénalités, le Concessionnaire peut, dans un délai de 30 jours saisir le Conseil des Télécommunications du différend. Le Conseil des Télécommunications prend sa décision après avoir entendu le

Concessionnaire. Si un recours devant le Conseil des Télécommunications a été introduit dans le délai ci-dessus visé, le Concessionnaire peut décider de suspendre tout ou partie du paiement des pénalités contestées. Cependant, en cas de confirmation par le Conseil des Télécommunications de tout ou partie des pénalités mises à la charge du Concessionnaire par l'Agence des Télécommunications, le Concessionnaire est passible d'une surcharge de 2,5 % par mois indivisible de retard à compter de la date limite de règlement, mais seulement sur la partie des pénalités confirmée, le cas échéant, par le Conseil des Télécommunications.

- 38.4 Les pénalités sont versées sur un compte désigné à cet effet par l'Administration et ouvert auprès de la Caisse Autonome d'Amortissement de Côte d'Ivoire ou de tout autre établissement dont le nom pourrait être notifié au Concessionnaire et un récépissé est remis pour information à l'Agence des Télécommunications. Leur paiement doit être effectué au plus tard 45 jours calendaires après leur notification au Concessionnaire par lettre recommandée. Les recours du Concessionnaire auprès des juridictions d'appel compétentes ne sont pas suspensifs du règlement. En cas de non versement des pénalités dans le délai ci-dessus, une surcharge de 2,5 % par mois indivisible de retard à compter de la date limite de règlement est appliquée aux sommes non versées.

[Signature]