

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

DECISION N° 2018 - 032/ARCEP/PT/~~SE~~/DRI/DAJRC/DMP/GU portant encadrement des offres non-résidentielles de services de communications électroniques en République du Bénin.

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** la loi n° 2017-20 du 20 avril 2017 relative au code du numérique en République du Bénin ;
- Vu** la loi n° 2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin ;
- Vu** le décret n° 2014-599 du 09 octobre 2014 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin ;
- Vu** le décret n° 2017-007 du 11 janvier 2017 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;
- Vu** le décret n° 2017-034 du 25 janvier 2017 portant nomination du Président et du Vice-président du Conseil de Régulation ;
- Vu** la décision n° 2016-003/ARCEP/PT/SE/DMP/DRI/DAJRC/GU du 29 février 2016 fixant les dispositions obligatoires des contrats-types ou conditions générales de fourniture des services de communications électroniques aux consommateurs en République du Bénin ;
- Vu** les Conventions d'établissement et d'exploitation de réseaux de communications électroniques ouverts au public signées entre le Gouvernement béninois et les exploitants de réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- Vu** la Déclaration de Politique Sectorielle fixant les orientations stratégiques 2021 dans le secteur de l'économie numérique ;
- Vu** le Plan Stratégique 2018 – 2021 de l'ARCEP-BENIN ;
- Vu** la communication n° 024 /ARCEP/SE/DAJRC/DMP/GU du 19 septembre 2018 ;

Après en avoir délibéré en sa session du 03 octobre 2018 ;

DECIDE :

Article 1^{er}:

La présente décision a pour objet d'encadrer les conditions de fourniture des offres non résidentielles à respecter par les exploitants des réseaux de communications électroniques ouverts au public et les prestataires de services de communications électroniques en République du Bénin.

Article 2 :

On entend par offre non-résidentielle, une offre spécialisée de services de communications électroniques adaptée aux besoins spécifiques des utilisateurs dans le cadre de l'exercice de leurs activités professionnelles, industrielles ou commerciales.

Article 3 :

La fourniture des offres non résidentielles est soumise à l'établissement d'un contrat de fourniture de service entre l'opérateur ou le prestataire de services et le demandeur. Le contrat de fourniture de service non résidentiel peut être postpayé ou prépayé.

Article 4 :

Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent soumettre les projets de contrats-types d'offres non-résidentielles ainsi que leurs avenants à l'approbation préalable de l'Autorité de régulation.

Article 5 :

Le contrat type de fourniture d'offre non résidentielle doit comporter, en plus des conditions générales de fourniture de services, les dispositions spécifiques ci-après :

- les conditions contractuelles de qualité de service (paramètres de qualité de service, délai de réponse aux demandes de fourniture de services, procédures de résolution des problèmes, la protection des données personnelles des clients.)
- les conditions de règlement des différends ;
- les conditions contractuelles types, y compris, le cas échéant, les compensations prévues en cas de non respect des engagements de qualité de service ;

- les prix ou les modalités de tarification de chaque service ;
- les conditions de résiliation du contrat de prestation. Dans le cadre d'un contrat post payé, la coupure du service ne peut intervenir qu'après accumulation de deux factures régulièrement transmises au bénéficiaire du service avec accusé de réception et restées impayées. Toutefois, le fournisseur pourra définitivement rompre le contrat et entreprendre une action en recouvrement si aucun remboursement n'est effectué après la délivrance d'une troisième facture.

Article 6:

Les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public doivent mettre en place un service client et de gestion des réclamations dédié à la prise en charge des requêtes et plaintes des bénéficiaires des offres non résidentielles.

Article 7 :

Le Secrétaire Exécutif est chargé de la mise en œuvre de la présente décision qui prend effet à compter de sa date de signature. Elle sera publiée partout où besoin sera.

Ont siégé :

Mesdames :	Carrelle TOHO ACCLASSATO
	Esther GANDJI
	Fanta SANGARE BOURAIMA
Messieurs :	Flavien BACHABI
	François De Paule AGOUA
	Hakim APITHI
	James SECLONDE
	Léopold ADJAKPA

AMPLIATIONS

Original :	01
MENC :	01
Opérateurs :	12
Associations de consommateurs :	09
Archives :	01

Le Président



LE PRÉSIDENT
Flavien BACHABI