

DECISION N° 025/ARCEP/PT/SE/DFC/DAJRC/DMP/DRI/GU fixant les  
lignes directrices relatives aux conditions et modalités de mise en œuvre de la  
Portabilité des Numéros Mobiles en République du Bénin.

### LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu** la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la poste 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 ;
- Vu** le décret n° 2014-561 du 24 septembre 2014 et suivant portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;
- Vu** le décret n° 2014-562 du 24 septembre 2014 portant nomination au Ministère de la Communication et des Technologies de l'Information et de la communication ;
- Vu** l'arrêté n° 103/MCTIC/DC/SGM/CTTTIC/DGCEP/DRC/SA du 20 août 2014 portant procédures de gestion du plan national de numérotation et d'adressage en République du Bénin ;
- Vu** la décision n° 023/ATRPT/PT/SE/DSO/DAJC/SA du 12 octobre 2009 portant règles de gestion du Plan National de Numérotation ;
- Vu** la décision n° 024/ATRPT/PT/SE/DSO/DAJC/SA du 12 octobre 2009 portant conditions d'utilisation des ressources du Plan National de Numérotation ;

Considérant les recommandations de l'étude sur l'introduction de la Portabilité des Numéros Mobiles en République du Bénin ;

Après en avoir délibéré en sa session du 09 août 2016 ;

**DECIDE :**

**Article 1<sup>er</sup> :** Sont adoptées les lignes directrices fixant les conditions et modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles (PNM) en République du Bénin telles qu'elles figurent en annexe à la présente décision.

**Article 2 :** Les opérateurs de réseaux mobiles sont tenus au respect des dispositions fixées par ces lignes directrices.

**Article 3 :** Les lignes directrices fixant les conditions et modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles (PNM) en République du Bénin peuvent au besoin être modifiées par décision de l'Autorité de régulation.

**Article 4 :** La présente décision qui prend effet pour compter de sa date de signature sera publiée partout où besoin sera.

Fait à Cotonou, le **1 AOUT 2016**

**Ont siégé :**

**Madame** Sofiatou ONIFADE BABA-MOUSSA

**Messieurs :** Chabi Félicien ZACHARIE  
Edouard WALLACE  
Marcellin ILOUGBADE  
N'unayon Hervé HOUNTONDJI  
Théodore ALOKO  
Urbain FADEGNON

**AMPLIATIONS**

Original	1
MENC	1
Archives	1

Le Président,



Marcellin ILOUGBADE



**LIGNES DIRECTRICES FIXANT LES CONDITIONS ET MODALITES DE  
MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITE DES NUMEROS MOBILES (PNM)  
EN REPUBLIQUE DU BENIN**

**1. Objet**

- 1.1. Les présentes lignes directrices fixent les conditions et modalités de mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles (PNM) en République du Bénin.
- 1.2. Elles s'appliquent à tous les opérateurs titulaires de licence en République du Bénin.

**2. Définitions**

- 2.1. Les termes figurant ci-dessous devront être entendus de la manière suivante :

**Administrateur du CEPNM :**

personne morale ou physique autorisée par l'ARCEP-BENIN pour mettre en œuvre et gérer le centre d'échange de la portabilité des numéros mobiles au Bénin ;

**All Call Query :**

méthode d'interrogation systématique de la base de données de portabilité (base centrale ou sa copie chez l'opérateur) pour déterminer le statut de portage du numéro destinataire avant l'acheminement de l'appel ;

**ARCEP-BENIN :**

Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste du Bénin ;

**Base de données locale de la portabilité des numéros :**

base de données de la portabilité des numéros installée et maintenue par chaque opérateur sur son réseau avec un système de synchronisation des informations de la base de données centralisée de référence ;

**Base de données de la portabilité des numéros** encore appelée "**Base de référence**" ou base de données centralisée de référence (BDCR) :

base de données nationale qui contient les données sur les numéros portés de tous les opérateurs ainsi que l'historique complet de toutes les transactions

relatives à la portabilité des numéros.  
Elle est consultable par tous les  
opérateurs impliqués ;

**Centre d'échange de la PNM ou  
CEPNM :**

Le centre hébergeant la base de  
données centralisée de la portabilité des  
numéros mobiles ;

**Fournisseur de services mobiles :**

opérateur de télécommunications  
titulaire de licence de réseaux mobiles, y  
compris les MVNO ;

**Frais de transaction par portage :**

frais payables par l'opérateur receveur à  
l'administrateur du CEPNM pour le  
traitement avec succès de la demande  
de portage d'un numéro mobile ;

**FSPN :**

Fournisseur de Service de la Portabilité  
des Numéros ;

**Numéro :**

Toute chaîne de chiffres indiquant de  
façon univoque le point de terminaison  
du réseau public ; ce numéro contient  
l'information nécessaire pour acheminer  
l'appel jusqu'à ce point de terminaison.  
Il peut avoir un format national ou  
international. Le format international  
est connu comme le numéro de  
communication électronique publique  
internationale qui comporte l'indicatif  
du pays et les chiffres subséquents ;

**Numéro porté :**

Numéro ayant fait l'objet d'un portage  
avec succès ;

**Opérateur attributaire :**

opérateur titulaire de licence  
d'exploitation de réseau de  
communications électroniques ouvert  
au public à qui l'ARCEP-BENIN a  
attribué la tranche de numéros,





conformément aux dispositions du Plan National de Numérotation (PNN) ainsi que ses règles de gestion. Cet opérateur reste propriétaire du numéro quelles que soient les opérations de portage et, dans le cas d'un premier portage, il se confond avec l'opérateur donneur ;

**Opérateur donneur :**

opérateur titulaire de licence que l'abonné quitte pour aller chez un nouvel opérateur en conservant le même numéro ;

**Opérateur receveur :**

opérateur titulaire de licence chez qui l'abonné souscrit un nouvel abonnement tout en conservant le même numéro ;

**PNM :**

Portabilité des Numéros Mobiles ;

**Portabilité des numéros mobiles :**

service qui permet à un abonné de conserver son numéro mobile en cas de changement d'opérateur de téléphonie mobile ;

**Portabilité du numéro :**

service qui permet à un abonné de conserver son numéro en cas de changement d'opérateur de téléphonie ;

**Portage :**

action de porter un numéro d'un opérateur donneur vers un opérateur receveur ;

**Routage :**

processus qui permet de sélectionner des chemins dans un réseau pour transmettre des données depuis un expéditeur jusqu'à un ou plusieurs destinataires ;

*ek* *1*

**Routage direct :**

méthode de routage qui consiste à orienter les appels vers un numéro porté sans transiter par l'opérateur attributaire et ce, après consultation préalable d'une base de données locale des numéros portés installée chez les opérateurs de réseaux de communications électroniques ou de la base de données centralisée des numéros portés ;

**Routage direct All Call Query (ACQ):**

méthode d'interrogation systématique de la base de données (base centrale ou sa copie chez l'opérateur) pour déterminer le statut de portage du numéro destinataire avant l'acheminement de l'appel ;

**Routage indirect :**

méthode de routage par laquelle les appels vers les numéros portés sont d'abord routés vers l'opérateur attributaire qui se charge de l'acheminement après consultation de sa base de données des numéros portés pour déterminer le statut de portage du numéro destinataire de l'appel ;

**Système de portage automatisé :**

Ensemble d'équipements et d'applications nécessaires pour la mise en œuvre de bout en bout de la procédure de portage avec une intervention humaine minimale.

**3. Dispositions générales**

- 3.1. Les opérateurs de réseaux mobiles fournissent le service de portabilité de numéros mobiles à leurs abonnés, dans des conditions transparentes et non discriminatoires et dans les délais prescrits par la réglementation.
- 3.2. A cet effet ils mettent à jour leurs réseaux, dans les délais fixés par l'Autorité de régulation, afin que ceux-ci puissent supporter le service de portabilité des numéros mobiles.

*Handwritten signature/initials in blue ink.*



- 3.3. Le processus de portage suit le mode de « guichet unique » et devra être initié par l'opérateur receveur après réception et validation de la demande de l'abonné. Seules les demandes de portage des abonnés éligibles sont traitées par l'opérateur receveur.
- 3.4. Le service de la portabilité des numéros mobiles est géré et exploité à partir d'un système centralisé mis en place par un fournisseur agréé par l'Autorité de Régulation dénommé Administrateur du Centre d'Echange de la Portabilité des Numéros Mobiles (CEPNM). Le fournisseur est sélectionné par appel à candidatures.
- 3.5. Les opérateurs implémentent dans leurs réseaux les systèmes de portage automatisés et les interfaces de communication avec le CEPNM afin de faciliter une prestation efficace, uniforme, fiable et en temps réel du service de portabilité. Ils sont tenus de mettre en place les ressources nécessaires pour le bon fonctionnement du Guichet Unique, point d'accès au service de la portabilité des numéros mobiles.
- 3.6. Les opérateurs assurent la même qualité de service dans l'acheminement des communications vers les numéros portés et les numéros non portés sur toute l'étendue du territoire national conformément aux textes en vigueur.

#### 4. Mode de routage

- 4.1. Tout trafic national allant ou provenant des numéros mobiles portés ou non portés est acheminé à l'aide du routage direct basé sur la méthode « All Call Query ».
- 4.2. Tout titulaire de licence originaire du trafic est responsable de l'acheminement correct de ce trafic.
- 4.3. Tout trafic provenant des numéros fixes et allant vers les numéros mobiles portés est acheminé à l'aide du routage Indirect.
- 4.4. L'acheminement ou le routage vers les numéros portés se fait grâce à un préfixe (Routing Number : RN) ajouté au numéro appelé pour acheminer les appels vers les numéros portés.
- 4.5. L'ARCEP-BENIN réserve un préfixe représenté par un ou deux chiffres qui identifie chaque opérateur de réseau mobile, actuel comme à venir, dans l'acheminement des communications vers les numéros portés.

- 4.6. Un titulaire de licence n'est pas autorisé à facturer des frais supplémentaires pour l'acheminement du trafic initié et terminé au Bénin.
- 4.7. Les appels reçus des opérateurs de réseaux mobiles n'ayant aucun accès à la base de données de référence doivent être acheminés vers l'opérateur attributaire, et lorsque le numéro a été porté, l'appel doit être acheminé au fournisseur de services mobiles actuel chez qui le numéro appelé est actif.
- 4.8. Pour les appels internationaux entrants, un mode de routage indirect est utilisé pour acheminer les appels vers le réseau destinataire en passant par l'opérateur attributaire. Les coûts supplémentaires de routage ACQ sont fixés par les opérateurs après approbation de l'Autorité de régulation.
- 4.9. En cas de message international entrant, la passerelle internationale acheminant ce message est responsable du routage direct du trafic vers l'opérateur de terminaison d'appel en appliquant l'approche ACQ et en utilisant la base de données locale de portabilité.
- 4.10. L'exploitant de la passerelle internationale ou l'opérateur attributaire peut prélever des frais pour assurer le routage ACQ pour les appels internationaux entrants à destination des numéros portés. Ces frais de transit supplémentaires sont établis par l'Autorité de régulation et facturés par l'opérateur de la passerelle internationale ou l'opérateur attributaire à l'opérateur receveur.

## **5. Responsabilités et obligations de l'Administrateur du CEPNM**

- 5.1. La base de données du CEPNM est installée, hébergée au Bénin et placée sous la responsabilité de l'administrateur du CEPNM.
- 5.2. L'administrateur du CEPNM dans l'exploitation du centre d'échange assure les fonctions suivantes :
- rendre disponible le service de la portabilité des numéros mobiles sur toute l'étendue du territoire national ;
  - assurer la gestion transparente et non discriminatoire du processus de routage ;
  - mettre à jour la base de données du Centre d'échange ;

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'ck' or similar, is written over the last bullet point.



- veiller au bon déroulement du processus de portage entre l'opérateur donneur et l'opérateur receveur conformément aux dispositions en vigueur ;
- assurer la synchronisation des bases de données de routage locales des opérateurs à la base de données de routage centralisée du CEPNM ;
- assurer la collecte des statistiques relatives à la portabilité des numéros mobiles ;
- communiquer avec les abonnés pour des conseils par SMS sur l'état de leur demande de portage ;
- assurer la diffusion en temps réel à tous les opérateurs de réseaux mobiles des informations d'identification de l'abonné après portage d'un numéro ;
- mettre à jour la base de données d'identification des abonnés pour refléter la migration des numéros portés avec succès du donneur au receveur ;
- stocker l'historique de toutes transactions de portage à l'exception des données à caractère personnel qui doivent être supprimées une fois le portage achevé ;
- assurer la maintenance du CEPNM ;
- assurer la continuité du service de portage même pendant les périodes de maintenance du CEPNM.

5.3. Tout opérateur de réseau mobile ne disposant pas de plate-forme de portage ou interface automatisée peut fournir des services de portage à partir de la plate-forme du centre d'échange de la PNM (CEPNM) moyennant un coût à convenir avec l'administrateur du CEPNM après avis de l'Autorité de régulation.

## 6. Obligations spécifiques aux opérateurs donneurs

6.1. Les opérateurs donneurs assurent la continuité des services mobiles souscrits par l'abonné demandeur du service de la portabilité jusqu'à la fin du processus de portage matérialisé par la réception d'un message (SMS) lui notifiant le succès de l'opération de portage.

6.2. Ils tiennent à jour les registres de tous les numéros mobiles pour lesquels les demandes de portage ont été rejetées pour une période minimale de douze (12) mois à compter de la date du rejet de la demande.

*g ck*

- 6.3. Les opérateurs donneurs ne sont pas autorisés à contacter les abonnés pour quelque proposition de services depuis la date de demande de portage jusqu'au 90<sup>ème</sup> jour après la date de portage effectif du numéro.

## 7. Obligations spécifiques aux opérateurs receveurs

Les opérateurs receveurs doivent :

- fournir à tout abonné éligible au portage de numéro, une nouvelle carte SIM ;
- tenir à jour les registres de tous les numéros de téléphone mobile pour lesquels les demandes de portage ont été traitées avec succès pour une période minimale de douze (12) mois à compter de la date du portage effectif ;
- sur demande de l'Autorité de régulation, mettre à disposition les documents de la demande de portage de l'abonné dans les deux (2) jours calendaires suivant la réception de la demande ;
- retourner aux opérateurs attributaires, tout numéro porté ayant été désactivé sur leur réseau.

## 8. Contenu du dossier de demande de portage

8.1. Le dossier de demande de portage est composé :

- d'un (01) formulaire dûment rempli et signé par l'abonné, à retirer au point de distribution de l'opérateur receveur ;
- d'une (01) photo d'identité ;
- d'une (01) copie de sa pièce d'identité (Carte d'identité, Passeport, carte LEPI, permis de conduire ; ou relevé d'identité opérateur).

8.2. Le formulaire de portage doit inclure :

- les critères d'éligibilité ;
- la déclaration du client reconnaissant être éligible à demander le portage du numéro mobile et que le numéro n'a pas été déclaré volé ou perdu, ni utilisé pour des activités inappropriées ou frauduleuses ;
- dans le cas d'un abonné prépayé, une déclaration du client à l'effet qu'il comprend et accepte que, suite au portage du numéro mobile, le montant de son solde sera perdu ;





- dans le cas d'un abonné post-payé, le portage ne dispense pas les clients de la responsabilité de payer l'opérateur donneur pour les paiements en suspens ;
- une déclaration du client qu'il comprend et accepte que, suite au portage du numéro mobile, des services auxiliaires, tels que la messagerie vocale, les SMS et les MMS, les messages enregistrés par le client peuvent être perdus ainsi que les crédits bonus, numéros favoris, messagerie personnalisée, service de paiement mobile, etc. ;
- une déclaration du client qu'il comprend et accepte que, suite au portage du numéro mobile, les tarifs peuvent changer ;
- une déclaration du client qu'il comprend et prend la responsabilité directe de récupérer de l'opérateur donneur toutes les sommes détenues et les comptes bancaires mobiles correspondants au numéro mobile qui fait l'objet de la demande de portage, au moment où la demande de portage est déposée auprès l'opérateur receveur.

## 9. Etude de conformité du dossier de demande de portage

- 9.1. L'opérateur receveur vérifie la présence de toutes les pièces requises pour la demande de portage et la conformité des informations fournies. Il s'assure que l'abonné reconnaît en toute responsabilité toutes les implications liées au portage de numéro. Si le dossier de demande de portage n'est pas conforme, l'opérateur receveur le mentionne sur le formulaire de demande et informe l'abonné des motifs du rejet de son dossier.
- 9.2. L'administrateur du CEPNM valide auprès de l'opérateur donneur, le relevé d'identité opérateur (RIO) de l'abonné. Si le relevé d'identité opérateur de l'abonné n'est pas valide, le CEPNM le notifie à l'abonné et à l'opérateur receveur par SMS. La demande de portage est alors rejetée.

## 10. Critères d'éligibilité au portage

Tout abonné est éligible à utiliser le service de la portabilité des numéros mobiles dans les conditions ci-après :

*af ck*

- une période de quatre-vingt-dix (90) jours s'est écoulée depuis la date de l'activation de son numéro mobile ;
- une période de quatre-vingt-dix (90) jours s'est écoulée après son dernier portage, dans le cas d'une demande de portage vers un opérateur autre que l'opérateur donneur du portage précédent ;
- une période de trente (30) jours s'est écoulée après son dernier portage, dans le cas d'une demande de portage vers l'opérateur donneur du portage précédent ;
- le numéro mobile de l'abonné n'est pas bloqué ou soumis aux restrictions de service par le fournisseur de services mobiles actuel au moment où la demande de portage est présentée ;
- le numéro mobile de l'abonné a été enregistré dans la base de données d'enregistrement des abonnés de l'opérateur donneur et les détails d'identification du client correspondent à ceux détenus par l'opérateur donneur, et ceci conformément aux exigences du processus de la PNM, fixées par le régulateur ;
- le numéro mobile de l'abonné ne fait pas l'objet d'une suspension par toute autorité/juridiction compétente.

## **11. Motifs de rejet d'une demande de portage**

**11.1.** La demande de portage peut être rejetée dans les conditions ci-dessous :

### **Pour l'opérateur receveur :**

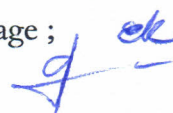
- Demande incomplète ou contenant des informations erronées ;

### **Pour l'opérateur donneur :**

- Numéro inactif/bloqué ;
- Numéro non enregistré dans la base de données d'identification des abonnés ;

### **Pour l'administrateur du CEPNM**

- le numéro à porter n'est pas un numéro valide (ne fait pas partie des numéros portés vers l'opérateur donneur ou des AB lui ayant été attribués) ;
- le numéro fait déjà l'objet d'un processus de portage ;

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'g' followed by a horizontal line and a checkmark-like flourish.



- l'identité de l'abonné (photo du porteur) ne correspond pas à celle de la base de données de l'identification des abonnés ;
- le dernier portage sur le numéro ne date pas de 90 jours dans le cas d'un portage vers un opérateur autre que l'opérateur donneur du dernier portage ;
- le dernier portage sur le numéro ne date pas de 30 jours dans le cas d'un portage vers l'opérateur donneur du dernier portage ;
- la demande d'approbation de portage n'est pas émise par l'opérateur receveur ;
- le numéro est inactif/bloqué chez l'opérateur donneur ;
- Si au moins un (01) numéro porte un identifiant autre que celui du responsable du groupe de numéros, dans le cas de portage multiple. Dans ce cas, la demande de portage serait acceptée si et seulement si le(s) propriétaire(s) du/des numéro(s) en cause délivre(nt) au responsable du groupe une procuration ;
- le type de compte (prépayé ou post-payé) est incorrect ;
- le numéro fait l'objet d'une suspension par toute autorité/juridiction compétente.

11.2. L'existence de factures impayées ne constitue pas un motif de refus du portage de numéro.

11.3. Le rejet d'une demande de portage doit être dûment motivé par l'opérateur donneur. L'abonné est informé des motifs de rejet de sa demande par l'opérateur receveur.

## 12. Processus de portage automatique

12.1. Le système de portage automatique est implémenté suivant une procédure bien définie qui se déclenche au moment de la soumission de la demande de portage et se termine au moment où l'appel peut être routé correctement vers le numéro porté. La description de cette procédure se présente comme suit :

- l'abonné se présente dans un point de distribution de l'opérateur receveur les jours ouvrables et aux heures d'ouverture. Il formule sa demande de portage. L'opérateur receveur lui explique le processus de portage, les implications liées à la portabilité des numéros mobiles et lui demande de confirmer son intention de porter son numéro ;

*ck*

- l'abonné confirme son intention de procéder au portage de son numéro et l'agent distributeur de l'opérateur receveur vérifie l'identité de l'abonné par rapport au numéro à porter. L'abonné signe ensuite le formulaire de demande de portage qui représente une procuration autorisant l'opérateur receveur à résilier son compte auprès de l'opérateur donneur ;
- l'opérateur receveur crée la demande d'approbation de portage et la soumet au CEPNM ;
- l'abonné envoie un SMS de validation au numéro court mis à disposition par le CEPNM ;
- le centre d'échange de la PNM compare la demande d'approbation de portage de l'opérateur receveur et le SMS de validation de l'abonné pour confirmer l'approbation de l'abonné à porter son numéro. Une fois l'approbation confirmée, le CEPNM effectue des contrôles de validation afin de valider la demande de portage (le numéro n'est pas soumis à une restriction de portage récente ou en cours, le numéro à transférer appartient à l'opérateur donneur désigné, le numéro n'est pas assorti d'une demande de portage, etc.) ;
- une fois la demande de portage validée, le CEPNM envoie un SMS à l'abonné lui notifiant que sa demande de portage a été reçue et approuvée pour l'exécution. Il transmet la demande de portage validée à l'opérateur donneur pour approbation ;
- l'opérateur donneur valide et approuve la demande de portage conformément aux critères d'éligibilité définis par la présente décision. Il envoie ensuite la réponse d'approbation de portage au centre d'échange. La demande de portage peut à cette étape être approuvée ou rejetée ;
- le centre d'échange transmet la réponse d'approbation de portage approuvée à l'opérateur receveur ;
- l'opérateur receveur active le numéro à porter sur son réseau et génère un message de demande de désactivation du numéro en cours de portage qu'il envoie au centre d'échange ;

*[Signature]*



- suite à la réception de la demande de désactivation du numéro en cours de portage, le CEPNM exécute trois actions indispensables pour signifier que le numéro de l'abonné est sur le point d'être porté. Il s'agit de :
  - ✓ transférer la demande de désactivation du numéro à l'opérateur donneur ;
  - ✓ envoyer un SMS de notification à l'abonné lui notifiant que son numéro est sur le point d'être porté;
  - ✓ envoyer un message de diffusion à tous les opérateurs, y compris l'opérateur donneur, pour la mise à jour de leurs tables de routage et de leur base de données locale de portage et invite l'abonné par SMS à insérer la carte SIM de l'opérateur receveur dans son téléphone ;
- l'opérateur donneur désactive dès réception de la demande de désactivation, le numéro de l'abonné sur son réseau et génère un message de réponse de désactivation de portage qui est envoyé au centre d'échange ;
- le centre d'échange clôture le processus de portage en le notifiant à l'opérateur receveur.

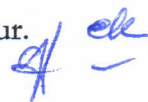
12.2. Les opérateurs de réseau mobile acheminent gratuitement les SMS d'approbation des demandes de portage. Un opérateur donneur est autorisé à ne pas livrer les SMS si le client est déjà suspendu pour effectuer des appels sortants ou d'envoi de SMS avant la demande de portage.

### 13. Délai de portage

- 13.1. Le processus de portage est achevé au plus tard 24 heures après la date de soumission de la demande de portage par l'abonné.
- 13.2. Le temps de l'interruption du service pour l'abonné au cours du portage est minimisé le plus possible afin d'assurer une continuité du service.

### 14. Annulation de la demande de portage

L'abonné a le droit d'annuler le processus de portage tant que l'approbation de la demande de portage du CEPNM n'a pas été transmise à l'opérateur donneur.



## 15. Qualité de service

- 15.1. Les opérateurs doivent assurer la même qualité de service dans l'acheminement des communications vers les numéros portés et les numéros non portés.
- 15.2. Ils fournissent le service de portabilité de numéros mobiles suivant les normes de qualité de service définies par l'Autorité de régulation.

## 16. Rapport trimestriel

L'administrateur du CEPNM produit et soumet dans un délai de 05 jours ouvrables suivant la fin de chaque trimestre le rapport contenant les statistiques mensuelles relatives aux indicateurs de suivi de la portabilité des numéros mobiles.

Il s'agit entre autres indicateurs :

- du nombre de demandes de portage reçues ;
- du nombre de demandes de portage effectuées avec succès ;
- du nombre de demandes de portage rejetées ;
- du nombre de portage échoués ;
- des motifs de rejet d'une demande de portage et d'échec des opérations de portages ;
- des frais de dipping ou frais d'accès aux données de portage ;
- des délais de réponse des opérateurs et de l'administrateur à chaque étape du processus de portage ;
- de toutes autres informations relatives aux transactions de portage.

## 17. Date de lancement du Service de la PNM

- 17.1. La date de lancement du service de la portabilité des numéros mobiles est fixée par l'Autorité de régulation.
- 17.2. Toutes les parties prenantes sont tenues de procéder au lancement effectif du service de la portabilité des numéros mobiles à la date fixée par l'Autorité de régulation.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Jek' or similar, is written over the text of paragraph 17.2.



## **18. Groupe de pilotage et groupes de travail de la PNM**

- 18.1. L'Autorité de Régulation met en place un groupe de pilotage pour la coordination et le suivi des activités entrant dans la mise en œuvre de la PNM et des groupes de travail pour examiner les questions juridiques, techniques et économiques liées à la mise en œuvre et la fourniture du service de la portabilité des numéros mobiles en République du Bénin.
- 18.2. Toutes les parties prenantes notamment, l'Autorité de régulation, les opérateurs, l'administrateur du CEPNM et les associations des consommateurs participent activement et sans retenue au fonctionnement du groupe de pilotage et des groupes de travail.
- 18.3. Les compositions, les attributions et le mode de fonctionnement du groupe de pilotage et des groupes de travail sont définis par décision de l'Autorité de Régulation.

## **19. Mise en place du service d'assistance technique**

- 19.1. L'administrateur du CEPNM met en place et exploite dans ses locaux au Bénin, un service d'assistance technique pour la PNM.
- 19.2. Le service d'assistance technique a pour mission de :
- surveiller la continuité et la qualité du service fourni par le CEPNM ;
  - identifier et résoudre les pannes ;
  - recevoir, examiner et résoudre les problèmes et les plaintes des fournisseurs de services mobiles et du régulateur, relatives à la portabilité ;
  - produire les statistiques liées à la mise en œuvre et la fourniture du service de la portabilité, et ;
  - traiter toutes autres tâches à lui confiées par l'ARCEP-BENIN.
- 19.3. La gestion des plaintes des consommateurs n'est pas du ressort de l'administration du CEPNM mais relève des prérogatives de l'Autorité de Régulation et des opérateurs.

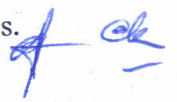
A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'ck' or similar, with a horizontal line underneath.

## 20. Frais de la transaction de portage

- 20.1. Les opérateurs de réseaux mobiles offrent gratuitement le service de la portabilité aux abonnés.
- 20.2. Les frais de transaction de portage réussi sont à la charge de l'opérateur receveur. Il s'acquitte de ces frais auprès de l'administrateur du CEPNM dans les 30 jours suivant la réception de la facture, conformément au coût d'une transaction réussie, fixé par l'Autorité de régulation.
- 20.3. Ces frais sont payés mensuellement au centre d'échange de la PNM par l'opérateur receveur. Les portages infructueux ne sont pas facturés.
- 20.4. Les tarifs sont définis dans le contrat entre les différentes parties (opérateurs et CEPNM) et approuvés par l'Autorité de régulation.
- 20.5. Dans le cas du trafic international entrant, l'opérateur attributaire prélève sur l'opérateur receveur des frais de transit fixés par le régulateur. Les frais de transit doivent être déduits des paiements pour terminaisons d'appels dus à l'opérateur receveur par l'opérateur attributaire et être traités comme faisant partie des activités régulières de facturation d'interconnexion entre les opérateurs de réseaux mobiles.

## 21. Les frais de dipping ou d'accès aux données de portage

- 21.1. Les frais de dipping ou d'accès aux données de portage sont fixés de commun accord entre l'administrateur du CEPNM et les opérateurs. Ces frais sont approuvés par l'Autorité de régulation avant leur mise en application.
- 21.2. L'administrateur du CEPNM transmet à l'Autorité de Régulation dans un délai de sept (07) jours, la copie de l'accord de dipping après la signature.
- 21.3. L'Autorité de Régulation fixe les frais de dipping lorsque les opérateurs de réseaux mobiles et l'administrateur du CEPNM ne parviennent pas à un commun accord.
- 21.4. Les frais de dipping ne sont applicables qu'aux opérateurs de réseaux mobiles.





## 22. Modification des frais

- 22.1. Toute modification ultérieure des frais de transactions de portage, des frais de dipping ou frais d'accès aux données de portage doit être signalée au régulateur par l'administrateur du CEPNM au moins sept (7) jours avant son entrée en vigueur.
- 22.2. L'Autorité de régulation peut à tout moment réviser les frais de transactions de portages et de dipping ou frais d'accès aux données de portage, après avoir informé les parties prenantes.

## 23. Sanctions

- 23.1. Les dispositions générales de la Loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014 s'appliquent à tous égards pour l'application des sanctions et des pénalités en application de la présente décision.
- 23.2. L'Autorité de régulation exerce son contrôle et son pouvoir disciplinaire à l'encontre de l'administrateur du CEPNM et de tous les opérateurs.
- 23.3. Sans préjudice des sanctions prévues par la loi n° 2014-14 du 09 juillet 2014, l'administrateur du CEPNM ou tout opérateur de réseau mobile en infraction conformément aux dispositions en vigueur est passible d'une amende.
- 23.4. L'Autorité de régulation fixe la liste des infractions et les amendes correspondantes.

## 24. Règlement des différends

- 24.1. Tout différend entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur au sujet du traitement de portage d'un numéro d'un abonné donné ou lié aux plaintes spécifiques des abonnés, ou entre l'opérateur et l'administrateur du CEPNM en rapport avec le cadre juridique de la PNM au Bénin, doit en premier lieu être résolu à l'amiable entre les parties concernées.
- 24.2. Dans le cas où le différend n'est pas résolu à l'amiable entre les parties dans un délai de sept (07) jours, chaque partie peut, au moyen d'un avis soumettre le différend à l'arbitrage de l'Autorité de régulation.



## 25. Sécurité et Confidentialité des données

L'administrateur du CEPNM ainsi que tous les opérateurs de réseaux mobiles prennent les mesures propres à assurer le secret, la protection et la confidentialité des informations relatives à la portabilité des numéros.

## 26. Traitement des plaintes des consommateurs par le receveur

- 26.1. Chaque opérateur de réseau mobile met en place une unité de gestion des plaintes au sein de son organisation qui a la responsabilité de recevoir, d'examiner et de régler les plaintes formulées par les abonnés sur la PNM.
- 26.2. Un abonné peut déposer sa plainte en appelant un service d'assistance désigné qui achemine l'appel directement à l'unité de gestion des plaintes de l'opérateur receveur.
- 26.3. L'unité de gestion des plaintes des abonnés de l'opérateur receveur doit répondre aux plaintes des clients dans un délai de deux (2) heures après qu'un problème a été signalé.
- 26.4. L'unité de gestion des plaintes des clients de l'opérateur receveur doit donner une mise à jour sur les progrès réalisés pour le client concernant les efforts déployés par elle à résoudre le problème signalé par le client, chaque jour jusqu'à ce que le problème soit résolu.
- 26.5. L'unité de gestion des plaintes des clients de l'opérateur receveur consigne les plaintes du client et prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que la plainte ou requête est résolue dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client porte plainte.
- 26.6. L'unité de gestion des plaintes des clients de l'opérateur receveur tient des registres de toutes les plaintes qui lui sont présentées et les leçons tirées de ces plaintes doivent être identifiées et servir de suggestions pour la révision de la procédure de gestion des plaintes.

*af ck*



- 26.7. L'opérateur receveur et l'opérateur donneur travaillent de façon concertée afin de veiller à ce que les plaintes des clients relatives au portage soient examinées et résolues rapidement et sans discrimination.
- 26.8. Lorsque le receveur et le donneur ne réussissent pas à s'entendre sur les mesures à prendre pour résoudre la plainte d'un client ou une requête dans le délai de trois (3) jours ouvrables, l'opérateur receveur transfère ces plaintes/incidents à l'Autorité de régulation pour enquête qui peut à son tour la transférer au groupe de pilotage de la PNM pour avis.

## 27. Dispositions finales

- 27.1. Les opérateurs mettent à jour les accords d'interconnexion existants entre eux pour se conformer aux dispositions des présentes lignes directrices en ce qui concerne le routage du trafic de et en provenance des numéros portés et non-portés à l'aide de l'approche du routage direct basé sur le préfixe des numéros alloués par le régulateur.
- 27.2. Après l'entrée en vigueur de la présente décision ou avant le lancement de ses services de télécommunications, un nouvel opérateur mobile entrant dispose d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date de signature de sa convention pour établir des accords avec l'ensemble des opérateurs mobiles et l'administrateur du CEPNM et mettre en place à ses propres frais, les infrastructures réseaux capables de se connecter au CEPNM sans aucune perturbation du réseau pour fournir les services de la portabilité. Aucun opérateur de réseau mobile agréé ne peut partager sa base de données locale de portage avec un autre opérateur de réseau sans l'autorisation de l'Autorité de régulation. Les conditions de ce partage sont fixées par décision de l'Autorité de Régulation.

