

JOURNAL OFFICIEL

DE LA REPUBLIQUE DU SENEGAL

PARAISANT LE SAMEDI DE CHAQUE SEMAINE

ABONNEMENTS ET ANNONCES	TARIF DES ABONNEMENTS	ANNONCES ET AVIS DIVERS
Pour les abonnements et les annonces s'adresser au directeur de l'imprimerie nationale à Rufisque.	VOIE NORMALE Six mois Un an Sénégal et autres Etats de la CEDEAO 15.000f 31.000f.	VOIE AERIENNE Six mois Un an La ligne 1.000 francs
Les annonces doivent être remises à l'imprimerie au plus tard le mardi. Elles sont payables d'avance.	Etranger : France, Zaire R.C.A. Gabon, Maroc. Algérie, Tunisie. 20.000f. 40.000f Etranger : Autres Pays 23.000f. 46.000f Prix du numéro Année courante 600 f Année ant. 700f. Par la poste : Majoration de 130 f par numéro Journal légalisé 900 f Par la poste	Chaque annonce répétée Moitié prix (Il n'est jamais compté moins de 10.000 francs pour les annonces).
Toute demande de changement d'adresse ainsi que les lettres demandant réponse devront être accompagnées de la somme de 175 francs		Compte bancaire B.I.C.I.S. n° 9520 790 630/81

SOMMAIRE

PARTIE OFFICIELLE

DECRET

MINISTERE DES POSTES ET DES TELECOMMUNICATIONS

2016
03 août Décret n° 2016-1081 portant approbation de la convention de concession et du cahier des charges de la SONATEL 1067

MINISTÈRE DES POSTES ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décret n° 2016-1081 du 03 août 2016 portant approbation de la convention de concession et du cahier des charges de la SONATEL

RAPPORT DE PRÉSENTATION

La loi n° 2011-01 du 24 février 2011 portant Code des Télécommunications a comme objectif principal de mettre le cadre juridique régissant le secteur des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication en phase avec le droit communautaire UEMOA/CEDEAO qui est le reflet d'une plus grande libéralisation ainsi que le développement de l'initiative dans le contexte d'une concurrence saine et loyale.

Ce contexte a coïncidé avec l'expiration de la concession accordée à SONATEL et la volonté exprimée des deux parties de poursuivre ladite concession en adaptant leurs obligations réciproques aux données nouvelles de l'environnement socio-économique et technologique.

Toutefois, ledit renouvellement intervient à un moment où le Gouvernement du Sénégal, soucieux du bien-être des populations, a décidé de mettre à la disposition des opérateurs de télécommunications, des ressources de fréquences en vue de l'établissement et l'exploitation de réseau de télécommunications mobiles 4G ouvert au public.

C'est la raison pour laquelle, la convention de concession et le cahier des charges sont marqués par leur adaptation à l'évolution du secteur.

En vertu de l'article 23 de la loi n° 2011-01 du 24 février 2011 portant Code des Télécommunications, l'établissement et l'exploitation de réseaux ou services de télécommunications ouverts aux publics, faisant appel à des ressources rares ou empruntant le domaine public, sont subordonnés à l'obtention d'une licence délivrée par décret portant approbation d'une convention de concession et d'un cahier de charges.

Le présent projet de décret vise donc à approuver la convention et le cahier des charges de SONATEL.

Tel est l'objet du présent projet de décret.

PARTIE OFFICIELLE

DECRET

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

VU la Constitution ;

VU la loi n° 2011-01 du 24 février 2011 portant Code des Télécommunications ;

VU le décret n° 2014-845 du 06 juillet 2014 portant nomination du Premier Ministre ;

VU le décret n° 2014-853 du 09 juillet 2014 portant répartition des services de l'Etat et du contrôle des établissements publics, des sociétés nationales et des sociétés à participation publique entre la Présidence de la République, la Primature et les ministères, modifié ;

VU le décret n° 2014-885 du 22 juillet 2014 relatif aux attributions du Ministre des Postes et des Télécommunications ;

VU le décret n° 2015-855 du 22 juin 2015 portant composition du Gouvernement ;

Sur le rapport du Ministre des Postes et des Télécommunications,

DECRETE :

Article premier. - Sont approuvés la convention de concession et le cahier des charges de la Société nationale des Télécommunications (SONATEL) annexés au présent décret.

Art. 2. - Le Ministre de l'Economie, des Finances et du Plan et le Ministre des Postes et des Télécommunications sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret qui sera publié au *Journal officiel*.

Fait à Dakar, le 03 août 2016.

Macky SALL.

Le Président de la République :

Le Premier Ministre,

Mahammed Boun Abdallah DIONNE

PROTOCOLE D'ACCORD

ENTRE :

L'Etat du Sénégal, représenté pour les besoins des présentes par le Ministre de l'Economie, des Finances et du Plan et par le Ministre des Postes et Télécommunications de la République du Sénégal

Ci-après désigné « L'Etat du Sénégal »

D'une part,

ET :

La SONATEL, société anonyme avec Conseil d'Administration au capital social de cinquante (50) milliards de F CFA, immatriculée au RCCM de Dakar sous le numéro SN.DKR.74-B-61, ayant son siège social au 64, Voie de Dégagement Nord à Dakar, dûment représentée par Monsieur Alioune NDIAYE, agissant en qualité de Directeur général de ladite société

Ci-après désignée « La SONATEL »

D'autre part.

PREAMBULE

Le 15 juillet 1997, l'Etat du Sénégal a octroyé à la SONATEL une concession de ses droits relatifs à l'établissement et à l'exploitation de réseaux et à la fourniture de services de télécommunications.

Cette concession, d'une durée de 20 ans arrive à expiration le 08 août 2017.

Conformément aux dispositions de la Convention de Concession de 1997, du fait du respect par la SONATEL des exigences des Cahiers de Charges de 1997 et de 2011, les Parties se sont rapprochées en vue de procéder au renouvellement de la concession relative à l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications et à la fourniture de services de télécommunications selon les modalités ci-après définies.

Ce Protocole prévoit également les modalités d'attribution de fréquences 4G.

Après discussions entre les actionnaires de référence puis entre la SONATEL et l'Etat du Sénégal les Parties se sont rapprochées pour signer le présent Protocole d'Accord.

CECI PREALABLEMENT EXPOSE, IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

Article 1. - *Objet du protocole*

Le Présent Protocole d'Accord (le « Protocole ») a pour objet de déterminer les termes et conditions selon lesquelles l'Etat du Sénégal procédera au renouvellement de la Convention de Concession de la SONATEL et à l'attribution des fréquences 4G.

Les Parties conviennent que leurs engagements ci-après sont irrévocables.

Article 2. - Durée

L'État du Sénégal s'engage à procéder au renouvellement de la Convention de Concession de la SONATEL à l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications et à la fourniture de services de télécommunications pour une durée de 17 ans.

Cette durée commence à courir à compter du lendemain de la date de fin de la Convention de Concession en cours, fixée au 08 août 2017.

L'État du Sénégal s'engage à attribuer en outre à la SONATEL des fréquences 4G pour une durée de 17 ans qui commencera à courir à compter de la signature de la décision d'attribution de fréquences.

La Convention de Concession et le Cahier des Charges joints en annexe devront être signés par les Parties et publiés au *Journal officiel* de la République du Sénégal.

Article 3. - Modalités financières

Le renouvellement de la Convention de Concession de la SONATEL ainsi que l'attribution de la fréquence 4G se feront moyennant le paiement d'un montant total de cent (100) milliards de F CFA réparti ainsi qu'il suit :

- soixante-huit (68) milliards de F CFA au titre du renouvellement de la licence globale fixe, 2G/3G ;

- vingt (20) milliards de F CFA au titre de l'attribution de fréquences de 2x10 Mhz dans la bande des 1800 Mhz ;

- douze (12) milliards de F CFA au titre de l'attribution de fréquences de 2x10 Mhz dans la bande des 800 Mhz (soit 6 milliards de F CFA par bloc de 2x5 Mhz).

Ce montant sera payé selon les modalités suivantes :

- paiement de cinquante (50) milliards de F CFA en juillet 2016, après publication dans le *Journal officiel* de la République du Sénégal des nouvelles versions de la Convention de Concession et du Cahier des Charges et signature de la décision d'attribution de fréquences 4G.

Ce premier versement concerne (i) le paiement de trente-deux (32) milliards de F CFA au titre de l'attribution de l'ensemble des fréquences 4G et (ii) le paiement de dix-huit (18) milliards F CFA au titre de l'acompte sur le renouvellement de la licence globale fixe, 2G/3G.

- paiement du reliquat cinquante (50) milliards de F CFA en janvier 2017.

Ce second et dernier versement concerne le paiement du reliquat sur le renouvellement de la licence globale fixe, 2G/3G.

Conformément aux dispositions de l'Acte Uniforme de l'OHADA sur les Sociétés Commerciales et le Groupement d'Intérêt Economique, l'autorisation du Conseil d'Administration de la SONATEL est nécessaire pour la validité du présent Protocole d'Accord et sera demandée dès sa signature et au plus tard en juillet 2016.

Article 4. - Documents joints

Les nouvelles versions de la Convention de Concession et du Cahier des Charges de la SONATEL jointes à la présente sont celles qui seront signées entre les Parties.

La Convention de Concession et du Cahier des Charges de la SONATEL seront publiés au *Journal officiel* de la République du Sénégal au plus tard en juillet 2016.

Article 5. - Confidentialité

Toutes informations fournies ou à fournir par les Parties ou leurs mandataires et employés, en rapport avec le présent Protocole l'ont été ou le seront à titre confidentiel et seront traitées comme telles. Les Parties s'interdisent de communiquer, directement ou indirectement ou de permettre à l'un quelconque de leurs agents ou employés de communiquer, de telles informations à un tiers sans l'accord préalable écrit de l'autre partie sauf i) au profit des membres du Conseil d'Administration de la SONATEL ii) au profit de ORANGE SA, et iii) en cas d'obligation légale ou de décision d'une autorité publique ou d'un Tribunal compétent.

Article 6. - Droit applicable - Clause compromissoire

Le présent Protocole qui prend effet à compter de sa signature est soumis au droit sénégalais.

Les Parties feront tout leur possible pour régler à l'amiable tout différend résultant de l'exécution et/ou de l'interprétation du Protocole.

A défaut d'accord entre les Parties pour résoudre tout différend ou litige dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la première notification adressée par l'une à l'autre des Parties en vue du règlement amiable d'un tel différend ou litige, celui-ci sera soumis, pour règlement définitif, à la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage de l'OHADA suivant le Règlement d'Arbitrage de cette dernière.

Le Tribunal arbitral sera composé de trois arbitres nommés conformément à ce Règlement.

Le tribunal arbitral siégera à Abidjan.

La langue de la procédure arbitrale sera le français. Les frais d'arbitrage seront partagés à part égale entre les Parties.

Fait et signé à Dakar, le 18 juin 2016.

EN DEUX (2) EXEMPLAIRES ORIGINAUX DONT
UN (1) ETE REMIS A CHAQUE PARTIE.

POUR L'ETAT DU SENEGAL

Monsieur Yaya Abdoul KANE

*Ministre des Postes
et des Télécommunications*

Monsieur Amadou BA

*Ministre de l'Economie,
des Finances et du Plan*

POUR LA SONATEL

Monsieur Alioune NDIAYE

Directeur général

ANNEXE : CONVENTION DE CONCESSION ET
CAHIER DES CHARGES DE LA SONATEL

CONVENTION DE CONCESSION

ENTRE :

L'Etat du Sénégal, représenté pour les besoins des présentes par le Ministre de l'Economie, des Finances et du Plan et par le Ministre des Postes et des Télécommunications,

Désigné ci-après sous le vocable : « le Concédant »,

D'une part,

ET :

SONATEL, société anonyme au capital social de 50.000.000.000 F CFA, dont le siège social est situé au 64, VDN, BP 69 Dakar, et qui est immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Dakar sous le numéro SN. DKR 74-B-61, représentée pour les besoins des présentes et de ses suites par son Directeur général.

Désignée ci-après sous le vocable : « le Concessionnaire »,

D'autre part.

SOMMAIRE

1. OBJET ET DUREE DE LA CONCESSION
2. RENOUVELLEMENT DE LA CONCESSION
 - 2.1 Durée du renouvellement
 - 2.2 Procédure
 - 2.3 Décision de renouvellement
3. MODIFICATION DES TERMES DE LA CONCESSION ET FIN DE LA CONCESSION
 - 3.1 Modification de la Concession et de son Cahier des Charges
 - 3.2 Modification unilatérale de la Convention de la Concession et de son Cahier des Charges
 - 3.3 Expiration normale de la Concession
 - 3.4 Achèvement de la convention avant l'échéance
 - 3.5 Conséquences d'une fin de la Convention de la Concession
4. SANCTIONS
5. REGIME FISCAL
6. REGLEMENT DES LITIGES
7. STIPULATIONS FINALES

ANNEXE : CAHIER DES CHARGES DE SONATEL

LES PARTIES ONT CONVENU ET ARRETÉ CE QUI SUIT :

Article premier. - *Objet et durée de la concession*

La présente Convention a pour objet la concession à SONATEL (Concessionnaire) du droit d'établir et d'exploiter un réseau de télécommunications ouvert au public ainsi que de fournir des services de télécommunications au public conformément aux dispositions du Code des Télécommunications.

La concession s'étend également à l'établissement et à l'exploitation d'un réseau de télécommunications mobiles 4G ouvert au public au Sénégal, pour une durée précisée ci-dessous.

La nature des réseaux et services concernés ainsi que les prescriptions détaillées relatives à cette Concession sont définies dans le Cahier des Charges qui est annexé à la présente Convention (Annexe). La Convention de Concession et le Cahier des Charges, qui en constituent partie intégrante, sont approuvés par décret.

Cette Concession s'étend à tout le territoire du Sénégal.

Elle est accordée pour les durées ci-après :

- dix-sept (17) ans à compter de la décision d'attribution de fréquences pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications mobiles 4G ouvert au public au Sénégal ;

- dix-sept (17) ans à compter du 09 août 2017, pour les autres réseaux et services.

La Convention de Concession entre en vigueur à compter de son approbation par décret.

Article 2. - *Renouvellement de la concession*

2.1 Durée du renouvellement

Sur demande du Concessionnaire, introduite au plus tard douze mois avant l'expiration de la durée de validité de la Concession prévue à l'article premier, alinéa ci-dessus, le Concédant pourra renouveler la Concession pour des périodes d'une durée de cinq ans renouvelables.

2.2 Procédure

Avant de prendre toute décision de renouvellement, le Concédant procédera, dans un délai de quinze jours à compter de la date de la demande visée au paragraphe 2.1, à la publication d'un avis dans les journaux d'annonces légales et en transmettra une copie au Concessionnaire.

Il sera précisé dans ledit avis le délai d'objection par les tiers, délai ne pouvant dépasser un mois à compter de la publication de l'avis.

Le Concédant dispose d'un délai de six mois à compter de la réception de la demande de renouvellement pour donner sa réponse qui doit être précédée d'une évaluation de la Concession afin d'apprécier jusqu'à quel point le Concessionnaire :

- a rempli ses obligations prévues dans la Convention de Concession et dans le Cahier des Charges ;
- s'est conformé aux lois et règlements en vigueur au Sénégal ;
- s'est conformé aux règles de la concurrence telles que prévues dans le Cahier des Charges.

En outre, le Concédant et le Concessionnaire devront s'accorder sur les nouvelles conditions d'exploitation des réseaux de fourniture des services, le cas échéant.

2.3 Décision de renouvellement

A la suite de cette évaluation, le Concédant appréciera l'opportunité de ce renouvellement.

Article 3. - *Modification des termes de la concession et fin de la concession*

3.1 Modification de la Concession et de son Cahier des Charges

Les parties peuvent s'entendre à tout moment pour modifier la présente Concession et son Cahier des Charges conformément aux lois et règlements en vigueur.

En outre, au cas où des événements imprévisibles et extérieurs à la volonté des parties bouleverseraient l'économie de la Convention de Concession, entraînant ainsi des Charges excessives pour le concessionnaire dans l'exécution des ses obligations, celui-ci pourra demander la révision de la Convention de Concession.

Les parties se consulteront alors en vue de réviser la Convention de Concession et de rétablir l'économie de cette Convention sur une base équitable. A défaut d'accord dans un délai de 90 jours suivant la demande du Concessionnaire, celui-ci pourra porter la question de la révision devant la juridiction administrative compétente, conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention.

3.2 Modification unilatérale de la Convention de la Concession et de son Cahier des Charges

Le Concédant peut exceptionnellement modifier unilatéralement les termes de la Convention et son Cahier des Charges pour des motifs d'intérêt général, à l'exception des dispositions concernant l'objet et la durée de la Convention, sous réserve d'une juste indemnisation du Concessionnaire. Cette indemnisation sera déterminée par un expert indépendant sélectionné d'accord parties.

3.3 *Expiration normale de la Concession*

La Convention de Concession peut prendre fin, selon les cas, à l'expiration des durées définies à l'article premier, à moins qu'un renouvellement de la Concession ait eu lieu entre temps conformément à l'article 2.

3.4 *Achèvement de la Convention avant l'échéance*

La Convention de Concession peut prendre fin par accord mutuel entre les Parties.

Le Concédant peut également mettre fin à la Convention de Concession, en totalité ou partiellement dans les circonstances suivantes :

- en cas de manquement grave par le Concessionnaire à ses obligations essentielles définies dans la présente Convention et son Cahier des Charges, après mise en demeure dans les conditions prévues par l'article 106 du Code des Télécommunications ;

- en cas de mise en situation de redressement judiciaire ou de liquidation des biens du Concessionnaire ;

- en cas de changement substantiel intervenu dans la composition du capital social du Concessionnaire, impliquant un changement de son contrôle et en particulier en cas de modification de sa majorité, qui n'aurait pas reçu l'accord préalable du Concédant.

3.5 *Conséquences d'une fin de la Convention de Concession*

A l'expiration normale de la concession ou en cas d'achèvement avant l'échéance pour quelque cause que ce soit, l'Etat se trouvera subrogé de plein droit à tous les droits et obligations du Concessionnaire.

Dans tous les cas, l'Etat bénéficie d'une option d'achat totale ou partielle sur l'ensemble des biens, équipements et approvisionnements nécessaires à l'exploitation des réseaux et services concédés. Cette option d'achat devra être exercée soit avant la fin de la Convention de Concession lorsque la Convention de Concession prend fin par l'arrivée du terme initial ou renouvelé, soit au plus tard dans le mois suivant la résiliation de la Convention de Concession dans tous les autres cas.

Le prix d'achat, en cas d'exercice de l'option par l'Etat, est déterminé de la manière suivante :

- en cas d'expiration normale de la Concession, il est égal à la valeur marchande des biens. Cette valeur marchande est déterminée par référence aux prix internationaux pratiqués pour de tels biens, en prenant compte leur usure, leur obsolescence et leur état d'entretien et de conservation à la date d'expiration de la Convention de Concession ;

- en cas de résiliation, il est égal à la valeur nette comptable des biens à la date de résiliation de la Concession. Cette valeur nette comptable est définie selon les règles comptables en vigueur au Sénégal.

Si les Parties ne sont pas parvenues à un accord sur le prix des biens préemptés dans un délai de 45 jours suivant la notification par l'Etat de sa décision de lever son option d'achat, le prix sera déterminé par un collège de trois (3) experts indépendants (banque d'affaires ou experts en évaluation de réputation internationale), les deux premiers désignés par chacune des Parties ceux-ci désignant d'un commun accord le troisième.

Les droits résultants de l'option sont librement cessibles par l'Etat.

Article 4. - *Sanctions*

Indépendamment des sanctions encourues pour le non respect des lois et règlements en vigueur, le Concédant pourra mettre en œuvre à l'encontre du Concessionnaire les pénalités prévues par le Code des Télécommunications et ses décrets d'application et par le Cahier des Charges joint en annexe.

Toutefois, le Concessionnaire pourra se pourvoir contre toute décision conformément aux dispositions du Code des Télécommunications.

Les obligations du concessionnaire au titre de la présente Convention seront suspendues en tout ou en cas de force majeure, notamment guerre, troubles de l'ordre public, catastrophes naturelles ou autres états d'urgence au moins tant que persistera l'événement constitutif du cas de force majeure.

En cas de perturbations graves sur le réseau public exploité par le Concessionnaire résultant d'un cas de force majeure, celui-ci sera, dès que les conditions le permettront, dans l'obligation de remettre en état le réseau selon un plan de travail approuvé par le Concédant.

Cette remise en état pourra conduire à des modifications adéquates de la présente Convention de Concession, notamment sur le plan financier et tarifaire. Ces modifications seront agréées par les deux Parties.

Article 5. - *Régime fiscal*

Pendant la durée de la Concession, le Concessionnaire sera soumis au régime de droit commun conformément aux dispositions en vigueur.

Article 6. - *Règlement des litiges*

La présente Concession sera gouvernée et interprétée selon les lois du Sénégal.

En cas de conflit survenant entre le Concessionnaire et le Concédant en relation avec l'exécution et/ou l'interprétation de la présente Concession, le Concessionnaire et le Concédant devront, en premier lieu, essayer de le résoudre par un accord amiable mutuel consécutif à des négociations de bonne foi.

De telles négociations se tiendront dans les deux (2) semaines à partir de la date de la notification servie par une partie à l'autre l'informant de l'existence et de la nature de ce conflit.

Dans l'hypothèse où un conflit n'est pas résolu à la satisfaction du Concessionnaire et du Concédant dans les vingt et un (21) jours du commencement de la négociation conformément à l'article 8.3, chaque partie au Conflit pourra choisir, en le notifiant par écrit à l'autre partie, de régler et résoudre définitivement ce conflit par voie d'arbitrage.

Le litige sera définitivement tranché à la Cour Commune de Justice et d'Arbitrage de l'OHADA suivant le Règlement d'Arbitrage de cette dernière par un Tribunal Arbitral composé de trois arbitres nommés conformément à ce Règlement.

Le tribunal arbitral siégera à Abidjan.

La langue de la procédure arbitrale sera le français, Les frais d'arbitrage seront partagés à part égale entre les Parties.

ANNEXE : CAHIER DES CHARGES DE SONATEL

1. OBJET
2. DEFINITIONS
3. PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA CONCESSION
4. CONCURRENCE LOYALE
5. ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX ET COOPERATION INTERNATIONALE
6. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DES RESEAUX
 - 6.1 INFRASTRUCTURES DE RESEAUX
 - 6.2 LOCATION D'INFRASTRUCTURE
 - 6.3 PARTAGE DES INFRASTRUCTURES
7. NATURE, ZONE DE COUVERTURE ET CARACTERISTIQUES
 - 7.1 OBJET DU SERVICE
 - 7.2 COUVERTURE
 - 7.3 EVOLUTION
 - 7.4 AUTRES SERVICES
8. PERMANENCE, QUALITE ET DISPONIBILITE
 - 8.1 PERMANENCE ET CONTINUITÉ DU RESEAU ET DES SERVICES
 - 8.2 DISPONIBILITE ET QUALITE DU RESEAU ET DES SERVICES
 - 8.3 PERFORMANCES TECHNIQUES DU RESEAU RADIOELECTRIQUE
 - 8.4 PENALITES
9. CONFIDENTIALITE ET NEUTRALITE
 - 9.1 CONFIDENTIALITE
 - 9.2 TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL
 - 9.3 RESPECT DU SECRET DES CORRESPONDANCES ET NEUTRALITE
10. AGREMENT DES EQUIPEMENTS RADIOELECTRIQUES ET TERMINAUX
11. ASSIGNATION DE FREQUENCES RADIOELECTRIQUES
 - 11.1 FREQUENCES UTILISABLES
 - 11.2 CONDITIONS D'UTILISATION
 - 11.3 UTILISATION DES FREQUENCES AUX FRONTIERES
12. DEFENSE NATIONALE ET SECURITE PUBLIQUE
 - 12.1 EXIGENCES PARTICULIERES
 - 12.2 CRYPTOLOGIE
 - 12.3 APPELS D'URGENCE
13. CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE
 - 13.1 PRINCIPES DE TARIFICATION
 - 13.2 COMMERCIALISATION DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS PAR DES PARTENAIRES COMMERCIAUX
 - 13.3 INFORMATION DU PUBLIC SUR LES TARIFS ET LES CONDITIONS DE FOURNITURES DES SERVICES
 - 13.4 ACCESSIBILITE A TOUS
 - 13.5 EGALITE DE TRAITEMENT
 - 13.6 PROTECTION DES CONSOMMATEURS
 - 13.7 RELATIONS AVEC LES INSTALLATEURS
 14. INTERCONNEXION ET INTEROPERABILITE
 15. REDEVANCES ET CONTRIBUTIONS FINANCIERES

- 15.1 CONTRIBUTIONS AUX FRAIS DE GESTION
- 15.2 REDEVANCE DE MISE A DISPOSITION DE FREQUENCES RADIOELECTRIQUES
- 15.3 CONTRIBUTION AUX MISSIONS ET CHARGES DE DEVELOPPEMENT DU SERVICE UNIVERSEL
16. CONTRIBUTION A LA RECHERCHE ET A LA FORMATION
17. AMENAGEMENT DU TERRITOIRE ET URBANISME
18. ANNUAIRE DES ABONNES
19. OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE EU EGARD NOTAMMENT AUX COMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES
20. OBLIGATION DE TENIR DES COMPTES FINANCIERS AUTONOMES POUR CHAQUE RESEAU ET/OU SERVICE EXPLOITE
21. OBLIGATIONS D'INFORMATION ET DE CONTROLE
 - 21.1 OBLIGATION GENERALE D'INFORMATION
 - 21.2 RAPPORT MENSUEL
 - 21.3 RAPPORT ANNUEL
 - 21.4 DOCUMENTS A FOURNIR SUR DEMANDE
 - 21.5 CONTROLES
22. OBLIGATIONS POUR LES OPERATEURS PUISSANTS
23. SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DE LA CONVENTION ET DU CAHIER DES CHARGES
24. FORME JURIDIQUE
25. ACTIONNARIAT
26. OBLIGATION MINIMALE DE COUVERTURE
27. CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DES RESEAUX
28. ETABLISSEMENT ET EVOLUTION
29. AUTRES SERVICES
30. OBLIGATION GENERALE D'INFORMATION
31. MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES
32. SIGNIFICATION ET INTERPRETATION DU CAHIER DES CHARGES
33. ANNEXES

CAHIER DES CHARGES DE SONATEL

Chapitre 1. - *Economie générale*

1. OBJET

L'article 23 de la loi n° 2011-01 du 24 février 2011 portant Code des télécommunications dispose « l'établissement et l'exploitation de réseaux ou services de télécommunications ouverts aux publics, faisant appel à des ressources rares ou empruntant le domaine public, sont subordonnés à l'obtention d'une licence délivrée par décret portant approbation d'une convention de concession et d'un cahier de charges. »

La convention de concession fixe l'objet et la durée de la licence, les conditions et les procédures de son renouvellement, de la modification de ses termes et de sa fin ainsi que les dispositions relatives au règlement des litiges.

La convention de concession est signée entre le concessionnaire et l'Etat représenté par le Ministre en charge des Télécommunications et le Ministre en charge des Finances.

Le cahier des charges fixe les conditions d'établissement et d'exploitation du réseau et de fourniture de services de télécommunications ainsi que les engagements du titulaire de la licence ».

Le Concessionnaire est ainsi autorisé à établir et exploiter des réseaux et de fournir des services de télécommunications ouverts au public par une Convention de Concession approuvée par décret.

Il est précisé que le présent Cahier des Charges ne s'applique qu'aux réseaux et services que le Concessionnaire est autorisé à établir et exploiter à la date de signature dudit Cahier des Charges, et dont la liste figure en Annexe 1 ci-après.

Le Concessionnaire pourra solliciter une licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de télécommunications et/ou pour la fourniture de services de télécommunications non couverts par ladite Annexe 1, dans les conditions prévues par les articles 23 et suivants du Code des télécommunications.

2. DEFINITIONS

Cahier des charges

Désigne le présent document (y compris ses Annexes) dont l'objet est de fixer les conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux et de fourniture de services de télécommunications ainsi que les engagements du titulaire de la licence.

ARTP

L'ARTP désigne l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes ou le cas échéant, l'autorité succédant à cette autorité.

4G ou LTE

La 4G constitue la quatrième génération des technologies de téléphonie mobile. Elle repose sur la nouvelle norme « LTE » ou Long Term Evolution et succède directement à la technologie 3G et à la 3G+, qui se fondaient quant à elles sur les normes UMTS et HSDPA.

Elle permet le « très haut débit mobile », c'est-à-dire des transmissions de données à des débits théoriques supérieurs à 100 Mbit/s, voire supérieurs à 1 Gbit/s (débit minimum défini par l'UIT pour les spécifications IMT-Advanced (en)).

Télécommunications

On entend par télécommunications, toute transmission, émission ou réception de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons, de toutes natures par fil, optique, radioélectricité ou autres systèmes électromagnétiques.

Réseau de télécommunications

On entend par réseau de télécommunications, toute installation, tout ensemble d'installations assurant soit la transmission, soit la transmission et l'acheminement des signaux de télécommunications, ainsi que l'échange des informations de commande et de gestion qui y est associé, entre les points de terminaison de ce réseau.

Réseau indépendant

On entend par réseau indépendant, un réseau de télécommunication réservé à un usage privé ou partagé. Il ne peut en principe être connecté à un réseau ouvert au public. Un réseau indépendant est :

a) à usage privé, lorsqu'il est réservé à l'usage interne de la personne physique ou morale qui l'établit ;

b) à usage partagé, lorsqu'il est réservé à l'usage de plusieurs personnes physiques ou morales constituées en un ou plusieurs groupes fermés d'utilisateurs, en vue d'échanger des communications internes au sein d'un même groupe.

Réseau ouvert au public

On entend par réseau ouvert au public, l'ensemble des réseaux de télécommunications établis et/ou exploités pour la fourniture de services publics de télécommunications.

RTPC

On entend par RTPC, le réseau téléphonique public commuté.

Télédistribution

On entend par télédistribution, la transmission ou la retransmission de signaux de radiodiffusion reçus par satellite ou par un système de terre approprié ou produits localement, à des abonnés à travers un réseau câblé ou hertzien.

Réseau de télédistribution

On entend par réseau de télédistribution, le réseau câblé ou hertzien au moyen duquel les signaux reçus ou produits localement sont transmis ou retransmis aux d'abonnés. Il s'agit d'un réseau ouvert au public.

Réseau radioélectrique

On entend par réseau radioélectrique, toute installation qui utilise les fréquences hertziennes pour la propagation des ondes en espace libre. Au nombre des réseaux radioélectriques, figurent notamment les réseaux relevant des systèmes de Terre et des systèmes Spatiaux

Point de terminaison

On entend par point de terminaison, le point de connexion physique répondant à des spécifications techniques nécessaires pour avoir accès à un réseau de télécommunications et communiquer efficacement par son intermédiaire. Il fait partie intégrante du réseau et ne constitue pas en soi un réseau de télécommunications.

Lorsqu'un réseau de télécommunications est connecté à un réseau étranger, les points de connexion à ce réseau sont considérés comme des points de terminaison.

Lorsqu'un réseau de télécommunications est destiné à transmettre des signaux vers des installations de radiodiffusion, les points de connexion à ces installations sont considérés comme des points de terminaison.

Service de télécommunications

On entend par service de télécommunications toutes prestations incluant la transmission ou l'acheminement de signaux ou une combinaison de ces fonctions par des procédés de télécommunications. Ne sont pas concernés les services de radiodiffusion et de télévision.

Service téléphonique

On entend par service téléphonique l'exploitation commerciale du transfert direct de la voix en temps réel entre des utilisateurs raccordés aux points de terminaison d'un réseau de télécommunication.

Liaison spécialisée ou liaison louée

On entend par liaison spécialisée ou liaison louée un service transparent de transmission établi en permanence entre deux points de terminaison du réseau.

La liaison spécialisée peut être numérique ou analogique.

Axes routiers

Une route est une voie terrestre (au niveau du sol ou sur viaduc) aménagée pour permettre la circulation de véhicules à roues. Les axes routiers à couvrir par les opérateurs sont, à la date d'entrée en vigueur de la Convention de Concession, au nombre de 9 (neuf), tels que listés en Annexe 3. Cette liste sera mise à jour annuellement en fonction de nouvelles constructions.

Capitales régionales

On entend par capitales régionales les chefs-lieux de régions. A la date de signature de la convention de concession, le Sénégal en compte 14.

Communes

On entend par communes les communes d'arrondissements (« CA ») et communes rurales (« CR ») telles que définies par l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (« ANSD »).

Localités

On entend par localités l'ensemble constitué par les villages tels que listés à la date de signature de la Convention de Concession par l'ARTP et communiqués aux opérateurs pour la déclaration de couverture.

Population

A la date d'attribution de la licence d'établissement et d'exploitation de télécommunications, le calcul de la population se fait sur la base des données du recensement de la population et de l'habitat de 2013 et de l'attribution de celle-ci par CA et CR étant entendu que ces données évolueront lors des prochains recensements.

Couverture de la population

La couverture de la population par le Concessionnaire désigne le pourcentage de la somme des populations des zones couvertes par ce dernier.

Débits de transfert dans le sens montant (upload)

Désigne le débit d'envoi d'un paquet de données depuis un terminal jusqu'à la passerelle Internet au Sénégal.

Débits de transfert dans le sens descendant (download)

Désigne le débit d'envoi d'un paquet de données depuis la passerelle Internet au Sénégal jusqu'à un terminal.

Délais de connexion

Désigne le temps de transfert d'un paquet de données depuis le terminal jusqu'à la passerelle Internet au Sénégal.

Jour ouvrable

Désigne un jour de la semaine, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés, qui est un jour de travail, de façon générale, pour les administrations ou banques sénégalaises.

Périmètre 4G

On entend par périmètre 4G (i) le parc d'utilisateurs 4G actifs, entendu comme étant les clients du Concessionnaire équipés d'un terminal compatible 4G et d'une carte SIM 4G qui ont accédé au cours des trois (3) derniers mois à un service mobile de transfert de données utilisant la technologie d'accès radio 4G, (ii) les ventes, sous forme d'abonnement, de forfait ou de cartes prépayées, de cartes SIM permettant de ne faire que de la donnée 4G (ex: clés 4G), (iii) les ventes de cartes SIM utilisées exclusivement pour la communication entre équipements distants (« machine to machine » ou « M2M ») et à d'autres fins qu'à des communications interpersonnelles ou à l'accès à Internet, et (iv) les services à valeur ajoutée, c'est-à-dire les sommes facturées par le Concessionnaire à ses clients, y compris les sommes reversées aux sociétés de services.

Station de base 4G ou « e-node B »

On entend par station radioélectrique un ou plusieurs émetteurs ou récepteurs ou un ensemble de récepteurs pour assurer un service de radiocommunication en un lieu donné.

La dénomination utilisée pour la technologie 4G est « e-node B ».

Taux de connexions réussies

Une connexion est réussie si elle est établie dans un délai inférieur à une (1) minute.

Zone couverte

Une zone est considérée comme couverte lorsqu'il est possible de télécharger en tous points dans la zone un fichier d'au moins 512 Ko à une vitesse de 2 MBPS en 4G dans 90% des cas. Cette disponibilité est assurée à l'extérieur des bâtiments et est effective 24 heures sur 24, notamment aux heures chargées, et vérifiée conformément aux dispositions décrites ci-après.

Service de communication de données par commutation par paquets.

On entend par service de communication de données par commutation par paquets, l'exploitation commerciale du transfert direct de données en temps réel entre des utilisateurs raccordés aux points de terminaison d'un réseau de transmission de données par paquets.

Par extension, on classe sous cette appellation tout service utilisant la commutation de trames ou de cellules.

Services à valeur ajoutée

On entend par services à valeur ajoutée, tous services de télécommunications qui, n'étant pas des services de diffusion et utilisant des services supports ou les services de télécommunications finales, ajoutent d'autres services au service support ou répondent à de nouveaux besoins spécifiques de télécommunications.

Service de radiocommunication

On entend par service de radiocommunication, tout service impliquant la transmission, l'émission ou la réception d'ondes radioélectriques à des fins spécifiques de télécommunications.

Service de radiodiffusion

On entend par service de radiodiffusion un service de radiocommunication dont les émissions sont destinées à être reçues directement par le grand public.

Ce service peut comprendre des émissions sonores, des émissions de télévision ou d'autres genres d'émission.

Service support

On entend par service support, un service de simple transport de données dont l'objet est, soit de transmettre, soit de retransmettre et d'acheminer des signaux entre les points de terminaison d'un réseau de télécommunications, sans faire subir à ces signaux de traitement autres que ceux nécessaires à leur transmission, à leur acheminement et au contrôle de ces fonctions.

3. PRESCRIPTIONS RELATIVES A LA CONCESSION**3.1 Rappel sur l'objectif général et étendue de la concession**

L'objet général de la concession est le suivant : construire, installer, entretenir, faire fonctionner, exploiter des réseaux de télécommunications ouverts au public et fournir des services de télécommunications. Cette concession s'étend à tout le territoire du Sénégal, elle est accordée pour la durée fixée à l'article premier de la Convention de Concession.

3.2 Domaines d'activités du titulaire de la concession

Au titre de la concession, le Concessionnaire pourra assurer les catégories de services mentionnées à l'Annexe 1. Il conçoit, établit, développe, exploite et entretient son réseau pour assurer la fourniture de ses services et l'interconnexion de son réseau avec les autres réseaux nationaux et internationaux.

4. CONCURRENCE LOYALE

L'établissement et l'exploitation des réseaux par le Concessionnaire ainsi que la fourniture de services de télécommunications, dans le cadre de sa licence, doivent se faire dans des conditions de concurrence loyale, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur et en conformité avec les usages internationaux admis en matière de télécommunications. Ces conditions concernent l'ensemble des mesures destinées à prévenir et/ou faire disparaître des pratiques anticoncurrentielles telles que :

- la limitation de l'accès au marché ou le libre exercice de la concurrence par d'autres entreprises ;
- les subventions croisées à caractère anticoncurrentiel ;
- les obstacles au libre jeu du marché, en particulier par des pratiques de dumping ou de subventions croisées anticoncurrentielles ;
- la limitation ou contrôle de la production, des investissements ou du progrès technique ;
- la répartition des marchés et des sources d'approvisionnement ;
- le refus de mettre à la disposition des autres opérateurs, en temps opportun, les renseignements techniques sur les installations essentielles et les informations commercialement pertinentes, nécessaires à l'exercice de leur activité ;
- l'utilisation des renseignements obtenus auprès des concurrents à des fins anticoncurrentielles ;
- les actions ou mesures en matière d'exploitation du réseau pouvant porter atteinte à la qualité de service des réseaux concurrents ;
- l'abus de position dominante.

Le Concessionnaire est tenu de fournir l'interconnexion et/ou accès aux réseaux qu'il exploite et d'offrir ses services à tout exploitant autorisé de réseau ouvert au public ou de services de télécommunications, dans des conditions transparentes et non discriminatoires et dans les mêmes conditions que celles accordées à ses filiales ou à ses partenaires commerciaux.

A l'exception des clauses imposant des obligations spéciales aux exploitants en position dominante et des clauses relatives aux conditions financières d'attribution de la licence, le présent cahier des charges n'impose pas au Concessionnaire des conditions plus contraintantes que celles applicables aux autres exploitants.

5. ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX ET COOPERATION INTERNATIONALE

Le Concessionnaire définit et met en œuvre des services internationaux de télécommunications et assure les interconnexions nécessaires de son réseau avec les réseaux étrangers.

Pour cette mise en œuvre, le Concessionnaire respecte les règles définies par la Convention internationale des Télécommunications par le règlement des Télécommunications internationales et par les accords internationaux, notamment les actes communautaires de l'UEMOA et de la CEDEAO. Il tient le Ministre chargé des Télécommunications et l'ARTP informés des dispositions qu'il prend dans ce domaine.

Le Concessionnaire négocie et conclut, avec les exploitants étrangers, les accords nécessaires à l'établissement des infrastructures internationales de télécommunications, à la fourniture des services internationaux de télécommunications ainsi qu'à l'interconnexion avec les pays étrangers des différents réseaux dont il assure le développement et l'exploitation. Sur demande de l'ARTP et dans le respect du secret des affaires, le Concessionnaire fournit les contrats avec les exploitants de pays tiers.

En outre, l'ARTP est tenue informée de toute modification des tarifs de terminaison internationale.

Chapitre 2. - *Conditions d'établissement et d'exploitation des réseaux*

6. CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DES RESEAUX

6.1 *Infrastructures de réseaux*

Le Concessionnaire est autorisé à construire des infrastructures de transmission pour les besoins des réseaux de télécommunications qu'il exploite ou pour le compte de tiers. Il peut établir, à cet effet, des liaisons filaires et/ou radialectriques, notamment les liaisons par faisceaux hertziens, sous réserve de disponibilité des fréquences, pour assurer les liaisons de transmission. Il peut également utiliser des capacités par satellite ou de câbles sous-marins pour assurer les liaisons de transmission entre les équipements de son réseau.

En vue d'installer, d'exploiter et d'entretenir ses réseaux de télécommunications, le Concessionnaire bénéficie des prérogatives et servitudes définies par le Code des Télécommunications et ses textes d'application.

6.2 *Location d'infrastructure*

Le Concessionnaire peut louer des liaisons ou des infrastructures pour assurer un lien direct entre les équipements de l'un de ses réseaux dans le respect de la réglementation en vigueur.

6.3 *Partage des infrastructures*

Le Concessionnaire peut accéder aux points hauts utilisés par les autres exploitants de réseaux ouverts au public existants à la date de signature du présent Cahier des Charges, sous réserve du respect des servitudes radioélectriques, de la disponibilité de l'espace nécessaire et de la prise en charge d'une part raisonnable des frais d'occupation des lieux.

Le Concessionnaire doit proposer aux autres exploitants de réseaux ouverts au public la possibilité d'accéder et d'utiliser les points hauts dont il est propriétaire ou sur lesquels il a des droits exclusifs, sous réserve du respect des servitudes radioélectriques, de la disponibilité de l'espace nécessaire et de la prise en charge d'une part des frais d'occupation des lieux.

Les accords de co-implantation ou de partage des installations en points hauts font l'objet d'accords commerciaux et techniques entre les parties concernées. Ces accords sont transmis pour information à l'ARTP. Cette disposition s'applique également aux conditions de co-implantation ou de partage d'installations applicables entre les différents réseaux et services de télécommunications relevant du Concessionnaire.

A défaut de règlement amiable, les litiges relatifs à la négociation ou aux conditions de ces accords sont soumis pour arbitrage à l'ARTP par le Concessionnaire ou tout autre opérateur de télécommunications.

7. NATURE, ZONE DE COUVERTURE ET CARACTÉRISTIQUES

7.1 Objet du service

7.1.1 Objet du Service téléphonique fixe

Le Concessionnaire fournit le service téléphonique fixe sur le territoire du Sénégal.

Le Concessionnaire assure l'abonnement au téléphone à partir d'un point fixe à toute personne qui en fait la demande dans les zones desservies situées sur le territoire national. Il effectue les raccordements nécessaires dans les meilleurs délais, développe et maintient une bonne qualité du service. Il assure à tout abonné qui en fait la demande la location et l'entretien d'un équipement terminal.

Le service doit permettre aux clients du service téléphonique du Concessionnaire raccordés directement à son réseau d'établir des communications téléphoniques avec l'ensemble des clients des autres réseaux ouverts au public (sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement qui sont prévues par les contrats entre les opérateurs et leurs clients). Ces restrictions doivent être portées à la connaissance des abonnés par le Concessionnaire au moment où ils souscrivent à l'abonnement.

De la même façon, un client du service téléphonique du Concessionnaire raccordé directement au réseau du Concessionnaire doit pouvoir être joint par l'ensemble des clients des autres réseaux publics (sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement qui sont prévues par les contrats entre les opérateurs et leurs clients).

7.1.2 Objet du service téléphonique mobile

Le service mobile du Concessionnaire est un service de radiocommunication publique numérique qui permet à des clients munis de postes radioélectriques, lorsqu'ils sont dans la zone de couverture du réseau, d'établir des communications téléphoniques avec l'ensemble des abonnés des autres exploitants de réseaux ouverts au public autorisés, ainsi qu'avec l'ensemble des abonnés aux réseaux étrangers. Le Concessionnaire peut, dans ce cadre, exploiter tous services à valeur ajoutée, des services d'équipements terminaux et tout service support ou auxiliaire.

7.1.1 Liaisons louées

Le Concessionnaire peut louer les capacités de transmission de son réseau de télécommunications aux autres exploitants de réseaux ouverts au public conformément à la législation et la réglementation.

Le Concessionnaire publie les informations concernant ses offres de liaisons louées et notamment :

- les informations relatives à la procédure de commande ;
- le délai de livraison ;
- le délai de rétablissement en cas d'interruption du service ;
- la durée de la période contractuelle ;
- les tarifs d'établissement et de location ;
- les modes de paiement et les délais de recouvrement.

Les informations sur les conditions de fourniture de liaisons louées sont mises librement à la disposition de toute personne qui en formule la demande et sont consultables dans les agences commerciales du Concessionnaire.

7.1.4 Location d'infrastructures

Le Concessionnaire peut louer des infrastructures pour assurer un lien direct entre les équipements de l'un de ses réseaux auprès de tiers dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les modalités techniques et financières de location de capacité de transmission doivent être faites conformément à la réglementation relative à l'interconnexion des réseaux. Le Concessionnaire devra, en outre en informer l'ARTP un mois au moins avant toute mise en œuvre.

7.2 Couverture

7.2.1 RTPC

Le Concessionnaire est soumis à l'obligation de couverture (Annexe 2) qui consiste en (i) la maintenance de l'exploitation de l'intégralité de son réseau de télécommunications fixe ; (ii) la mise en place et la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'extension de son réseau et à l'exploitation des services de télécommunications fixes terrestres.

7.2.2 Réseau radioélectrique

La couverture radioélectrique du Réseau radioélectrique propre au Concessionnaire est nationale.

Le Concessionnaire est soumis à l'obligation de couverture (Annexe 2) qui consiste (i) au maintien et à l'exploitation de son réseau radioélectrique et (ii) au développement de ce réseau et du service offert.

7.3 Evolution

Le Concessionnaire a le droit de réaliser les travaux nécessaires à l'exploitation et à l'extension des réseaux qu'il exploite à la date de signature du présent Cahier des Charges. Il s'engage à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment en matière d'aménagement du territoire et de protection de l'environnement à l'occasion de la réalisation d'équipements ou d'ouvrages particuliers.

7.4 Autres services

Le Concessionnaire pourra solliciter une licence d'exploitation pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de télécommunications et/ou pour la fourniture de services de télécommunications non couverts par le présent cahier des charges, dans les conditions prévues par les articles 23 et suivants du Code des Télécommunications.

8. PERMANENCE, QUALITE ET DISPONIBILITE

8.1 Permanence et continuité du réseau et des services

Les réseaux et services, tels que définis à l'Annexe 1, sont opérationnels de façon continue 24 heures sur 24, y compris les samedis, dimanches et jours fériés.

Le Concessionnaire doit prendre les dispositions nécessaires pour que cette permanence soit assurée et que les défaillances du système dégradant la qualité des services pour l'ensemble ou une partie des clients soient éliminées dans les délais les plus brefs. Il s'oblige à prendre les mesures nécessaires pour assurer un fonctionnement régulier et permanent des installations de ses réseaux et leur protection. Il doit mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des moyens humains et techniques susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

Sauf cas de force majeure dûment constaté, le Concessionnaire ne peut interrompre la fourniture des services de télécommunications sans y avoir été préalablement autorisé par l'ARTP. En particulier, le Concessionnaire doit, dans le respect des principes fondamentaux de continuité, d'égalité et d'adaptabilité et des conditions du présent Cahier des Charges, assurer la prestation des services de télécommunications au départ et à l'arrivée des terminaux raccordés à l'un de ses réseaux, avec tout client d'un opérateur.

Le Concessionnaire doit acquérir, maintenir et renouveler le matériel de ses réseaux conformément aux normes internationales. Il doit assurer le contrôle de ses réseaux en vue de leur fonctionnement normal et permanent.

Il est précisé que les diminutions temporaires de la qualité du service résultant directement des opérations de maintenance programmées, des situations d'urgence, d'expansion du réseau et/ou d'améliorations ne seront pas considérées comme des interruptions de la fourniture du service à la condition que ces opérations aient été préalablement notifiées par le Concessionnaire à l'ARTP avec un préavis minimum de 48 heures ou 24 heures dans les cas d'urgence.

8.2 Disponibilité et qualité du réseau et des services

Le Concessionnaire doit respecter les objectifs de qualité de service définis à l'annexe 3 pour les services de téléphonie fixe et par les décisions de l'ARTP en ce qui concerne les services de téléphonie mobile (Voix et Data).

En outre, le Concessionnaire met en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité de service comparables aux standards internationaux.

Au plus tard le 31 janvier de chaque année, le Concessionnaire transmet à l'ARTP un rapport comprenant les résultats constatés au cours de l'année précédente au regard des indicateurs de qualité de service fixés par décision de l'ARTP.

L'ARTP peut procéder à des contrôles auprès du Concessionnaire, qui doit mettre à la disposition de l'ARTP les moyens nécessaires à cet effet.

8.2.1 Téléphonie fixe

Le Concessionnaire met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes applicables aux services couverts, en particulier au sein de l'UIT et de l'ETSI, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout. Il respecte les objectifs de qualité de service définis à l'Annexe 3.

8.2.2 Téléphonie mobile

Le nombre de clients raccordés doit être tel que la probabilité d'échec propre au réseau du Concessionnaire lors de l'établissement d'une communication (taux de perte), par manque d'équipements disponibles (y compris les canaux radioélectriques), demeure à un niveau suffisamment bas (inférieur à 4%) pour offrir un service convenable. Le Concessionnaire respecte les objectifs de qualité de service définis par l'ARTP.

8.3 Performances techniques du réseau radioélectrique

La qualité d'écoute offerte au client est au moins équivalente au minimum de confort spécifié dans les normes en vigueur. A préciser à travers une décision de l'ARTP.

8.4 Pénalités

Indépendamment des sanctions qui peuvent être décidées par l'ARTP en application de l'article 23 du Cahier des Charges, le Concessionnaire est redevable de pénalités en cas de manquements répétés aux obligations de qualité de service fixées par le présent article.

L'ARTP pourra notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception, ces pénalités au Concessionnaire lorsqu'elle a constaté, à trois reprises au cours d'une période de 12 mois consécutifs, que le Concessionnaire ne respectait pas ses obligations de qualité de service telles que définies par le présent Cahier des Charges et ses Annexes. Le Concessionnaire pourra toutefois être exonéré de ces pénalités si elle établit que ces manquements sont imputables à une cause extérieure, imprévisible et irrésistible. Ses arguments seront pris en considération de façon raisonnable et de bonne foi par l'ARTP.

Les sanctions qui peuvent être prononcées si ces manquements sont la conséquence d'une faute, erreur ou omission du Concessionnaire s'ajoutent, le cas échéant, aux pénalités prévues par le présent article.

La pénalité due par le Concessionnaire au Concédant au titre de la troisième défaillance constatée durant la période de 12 mois est à un montant maximum de 0,2% du chiffre d'affaires réalisé au Sénégal au cours du dernier exercice clos au moment où la troisième défaillance est intervenue.

Toute défaillance supplémentaire dans la qualité du service, constatée par l'ARTP dans les 12 mois qui suivent l'application d'une pénalité, donne lieu au versement d'une pénalité supplémentaire de 0,2% du au cours du dernier exercice clos au moment de la survenance de la défaillance sanctionnée.

Les pénalités sont versées par le Concessionnaire dans le mois suivant la réception d'une lettre du Directeur général de l'ARTP constatant (i) que le Concessionnaire n'a pas respecté ses obligations de qualité de service et (ii) que cette défaillance doit donner lieu au versement d'une pénalité.

L'absence de paiement d'une pénalité par le Concessionnaire dans le délai d'un mois constitue un manquement susceptible d'être sanctionné dans les conditions prévues à l'article 23 du Cahier des Charges.

9. CONFIDENTIALITE ET NEUTRALITE

9.1 Confidentialité

9.1.1 Identification

Le Concessionnaire prend les mesures propres à assurer le secret des informations qu'il détient sur la localisation des clients. Sous réserve des cas où cela n'est pas techniquement possible, il propose à tous ses clients une fonction de blocage de l'identification de leur numéro par le poste appelé et met en œuvre un dispositif de suppression de cette fonction.

9.1.2 Chiffrement

Le Concessionnaire propose, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, un service de chiffrement de la voie radioélectrique à ses abonnés, conformément aux normes en vigueur.

9.1.3 Fichiers

Le Concessionnaire prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations à caractère personnel qu'il détient, traite ou inscrit sur le module d'identification des abonnés dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Il n'est pas autorisé à utiliser le fichier de ses abonnés à d'autres fins que celles prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

9.2 Traitement des données à caractère personnel

Le Concessionnaire prend les mesures propres à assurer la protection, l'intégrité et la confidentialité des informations identifiantes qu'il détient et qu'il traite conformément à la législation en vigueur.

En particulier, le Concessionnaire garantit le droit pour toute personne :

- de ne pas être mentionnée sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées. Le Concessionnaire assure la gratuité de cette faculté ou, à défaut, subordonne son exercice au paiement d'une somme raisonnable et non dissuasive ;

- de s'opposer sans frais à l'inscription sur ces listes de l'adresse complète de son domicile dans la mesure où les données disponibles permettent de distinguer cet abonné de ses homonymes ainsi que, s'il y a lieu, d'une référence à son sexe ;

- de s'opposer sans frais à l'utilisation de données de facturation la concernant par le Concessionnaire à des fins de prospection commerciale ;

- d'interdire sans frais que les informations identifiantes la concernant issues des listes d'abonnés soient utilisées dans des opérations commerciales soit par voie postale, soit par voie de télécommunications, à l'exception des opérations concernant l'activité autorisée et relevant de la relation contractuelle entre le Concessionnaire et l'abonné ;

- ainsi que de pouvoir sans frais obtenir communication des informations identifiantes la concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées.

Le Concessionnaire est tenu d'exploiter les données à caractère personnel conformément aux finalités déclarées. Le Concessionnaire peut légitimement utiliser, conserver et le cas échéant, transmettre à des tiers les données collectées dans le cadre de son activité, pour les besoins de la transmission des communications, de la facturation et du paiement des services rendus.

Le Concessionnaire permet à tous ses clients de s'opposer sans frais, appel par appel ou de façon permanente, à l'identification de leur numéro ou de leur nom par le poste appelé. En outre, le Concessionnaire met en œuvre un dispositif particulier de suppression de cette fonction pour les raisons liées au fonctionnement des services d'urgence ou à la tranquillité de l'appelé, conformément à la réglementation en vigueur.

Le Concessionnaire doit prévoir des modalités permettant à la demande de l'abonné vers lequel les appels sont transférés, d'interrompre le transfert d'appel.

Lorsque le Concessionnaire fait appel à des sociétés de commercialisation de services, il doit veiller, dans les relations contractuelles avec ces sociétés, au respect de ses obligations relatives aux conditions de confidentialité et de neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications.

9.3 Respect du secret des correspondances et neutralité

Le Concessionnaire prend les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des messages transmis sur ses réseaux et le secret des correspondances.

A cet effet, le Concessionnaire assure ses services sans discrimination quelle que soit la nature des messages transmis et prend les dispositions utiles pour assurer l'intégrité des messages.

Le Concessionnaire est tenu de porter à la connaissance de son personnel, et en particulier des agents qualifiés les obligations et peines qu'ils encourent au titre des dispositions du Code pénal, et notamment à l'article 167.

10. AGREMENT DES EQUIPEMENTS RADIOELECTRIQUES ET TERMINAUX

Les matériels et installations radioélectriques utilisés dans les réseaux du Concessionnaire sont conformes aux caractéristiques techniques et d'exploitation définies dans les Recommandations de l'UIT.

Les équipements radioélectriques, qu'ils soient ou non destinés à être connectés à un réseau de télécommunications ouvert au public et les équipements terminaux destinés à être connectés aux réseaux du Concessionnaire doivent être agréés dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Le Concessionnaire ne peut s'opposer à la connexion à ses réseaux d'un équipement terminal agréé dans les conditions définies au précédent alinéa dès lors que son agrément autorise une utilisation indifférente et sans restriction sur l'ensemble des réseaux autorisés.

Lorsqu'un équipement terminal, bien qu'étant agréé, porte gravement atteinte au bon fonctionnement du réseau du Concessionnaire, ce dernier, après vérification technique de son réseau, en informe sans délai l'ARTP qui peut alors, selon le cas, prononcer la suspension ou le retrait de l'agrément du terminal.

11. ASSIGNATION DE FREQUENCES RADIOELECTRIQUES

11.1 Fréquences utilisables

L'ARTP attribue au Concessionnaire les fréquences nécessaires à l'exploitation des réseaux et des services de télécommunications dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Des fréquences ou bandes de fréquences supplémentaires pourront être assignées au Concessionnaire, selon la disponibilité et conformément au plan de fréquences.

Une demande motivée, justifiant le besoin en fréquences, doit être adressée à cet effet à l'ARTP. Cette dernière est tenue de répondre dans un délai de deux mois à partir de la date de dépôt de la demande, attestée par un accusé de réception.

11.2 Conditions d'utilisation

Le Concessionnaire demande l'accord de l'ARTP préalablement à la mise en service de toute nouvelle station radioélectrique.

11.3 Utilisation des fréquences aux frontières

L'utilisation du spectre radioélectrique par les pays limitrophes peut rendre certains canaux indisponibles au Sénégal pour le réseau radioélectrique du Concessionnaire.

La coordination internationale de répartition du spectre radioélectrique avec les pays limitrophes du Sénégal, est menée par l'ARTP, qui informe le Concessionnaire et le consulte à chaque fois que cela est nécessaire.

12. DEFENSE NATIONALE ET SECURITE PUBLIQUE

12.1 Exigences particulières

12.1.1 Le Concessionnaire est tenu de prendre toutes les mesures pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité, la sûreté publiques et les prérogatives de l'autorité judiciaire telles que fixées par la législation et la réglementation en vigueur, et d'intégrer les équipements et logiciels nécessaires à ses frais dans ses réseaux. En cas de nécessité, le Concessionnaire se conforme immédiatement aux dispositions prescrites par les autorités judiciaires, militaires ou de police ainsi que par le Ministre chargé des Télécommunications.

Le cas échéant, le service peut être partiellement ou entièrement interrompu sur ordre de l'autorité publique imposant la suspension des émissions radioélectriques ou de tout service téléphonique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

12.1.2 Le Concessionnaire respecte l'ordre des priorités de rétablissement des liaisons concernant plus spécialement les services de l'Etat, les organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense, de sécurité et de sûreté publiques. Le Concessionnaire doit être en mesure d'établir des liaisons spécialement étudiées ou réservées pour la sécurité publique selon les modalités techniques fixées par convention avec les services d'Etat concernés, et à élaborer et mettre en œuvre les plans pour les secours d'urgence établis périodiquement en concertation avec les organismes chargés des secours d'urgence et les autorités locales.

Le Concessionnaire doit apporter son concours aux organismes traitant au niveau national des questions de protection et de sécurité des systèmes de télécommunications dans les modalités fixées ou arrêtées par la législation et la réglementation en vigueur.

A cet effet, toutes les dispositions prises par le Concessionnaire à la demande de l'autorité publique font l'objet d'une juste rémunération pour les études, l'ingénierie, la conception, le déploiement, et l'exploitation du système demandé.

12.2 Cryptologie

Conformément à la législation et la réglementation en vigueur, le Concessionnaire se conforme aux dispositions relatives à la fourniture, l'exportation, l'importation ou l'utilisation de moyens ou de prestations de cryptologie.

Dans ce cadre, le Concessionnaire effectue les déclarations préalables ou, le cas échéant, demande l'autorisation préalable conformément aux exigences des dispositions législatives et réglementaires.

12.3 Appels d'urgence

Les appels d'urgence à destination des services publics chargés de :

- la sauvegarde des vies humaines ;
- des interventions de police ;
- de la lutte contre l'incendie,

sont acheminés gratuitement pour le compte des usagers, au centre correspondant le plus proche de l'appelant.

Lorsqu'en raison de dommages exceptionnels, la fourniture des services de télécommunications est interrompue notamment les prestations d'interconnexion et de location de capacités, le Concessionnaire prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. Il accorde dans cette situation une priorité au rétablissement des liaisons concourant directement aux missions des administrations ou organismes engagés dans la fourniture des secours d'urgence.

13. CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE

13.1 Principes de tarification

La fixation des tarifs des prestations relevant du service universel est régie par les dispositions réglementaires en vigueur.

En ce qui concerne les autres prestations, sous réserve du respect des règles régissant la concurrence et du principe d'égalité de traitement des usagers et des obligations applicables aux exploitants en position dominante, le Concessionnaire bénéficie de :

- la liberté de fixation des prix des services offerts à ses abonnés et aux usagers visiteurs ;
- la liberté du système global de tarification ;
- la liberté de la politique de commercialisation.

Sur le territoire sénégalais, le coût de l'appel d'un abonné à un réseau ouvert au public est totalement imputé au poste demandeur, à l'exception des offres commerciales spécifiques où la communication est payée par le destinataire.

En dehors du territoire sénégalais, les principes de tarification prévus dans les accords auxquels le Sénégal a souscrit ou conclus par le Concessionnaire s'appliquent.

Les facturations des divers services de télécommunications fournis par le Concessionnaire à ses clients sont séparées et clairement identifiées.

Le Concessionnaire met en place des dispositifs permettant aux clients d'identifier les montants mis en recouvrement pour chaque catégorie de tarifs appliquée. Le Concessionnaire fournit une facture détaillée à tout abonné qui le demande.

Lorsque le client a conclu un ou plusieurs autres contrats avec SONATEL pour lesquels il est à jour de ses paiements, la totalité des sommes dues est reportée sur le(s) compte(s) à jour. Le concessionnaire pourra ainsi faire application, en dernier recours du principe de la solidarité des créances.

Cette disposition ne concerne pas les relations que SONATEL entretient avec les autres opérateurs de Télécommunications titulaires de licences.

L'ARTP peut, à tout moment, procéder à la vérification de tout ou partie des équipements de facturation du système informatique, des modes opératoires, des fichiers de données et des documents comptables utilisés dans la facturation des services de télécommunications.

13.2 Commercialisation des services de télécommunications par des partenaires commerciaux

Le Concessionnaire peut, s'il le souhaite, faire appel contractuellement à des sociétés pour la commercialisation de ses services. Dans ses relations contractuelles avec ces sociétés, le Concessionnaire veille au respect de leurs engagements au regard :

- de l'égalité d'accès et de traitement ;
- de la structure tarifaire éditée par le Concessionnaire ;
- du respect des informations nominatives détenues sur les usagers ;
- du principe d'une séparation de leurs prestations, fournies au titre d'un service d'une part, de la commercialisation et de l'entretien des terminaux d'autre part.

Ces sociétés peuvent proposer des contrats d'abonnement au service du Concessionnaire, ce dernier conservant la responsabilité de la fourniture du service à ses abonnés.

13.3 Information du public sur les tarifs et les conditions de fourniture des services

Le Concessionnaire notifie à l'ARTP toutes modifications tarifaires avant de les porter à la connaissance du public.

Le Concessionnaire met à la disposition du public des informations sur les conditions générales de fourniture de ses services, les tarifs de ses offres, y compris les formules de réduction tarifaire, les formules d'indemnisation et de remboursement proposées. Ces informations, tenues à jour, sont disponibles dans ses points de vente et par un moyen téléphonique ou électronique accessible en temps réel. Le Concessionnaire remet à chaque client un exemplaire des contrats qu'il conclut avec lui.

13.4 Accessibilité à tous

Le service est ouvert à tous ceux qui en font la demande sous réserve de maintenir la qualité de service telle qu'elle est définie au présent Cahier des Charges. A cette fin, le Concessionnaire organise ses réseaux de manière à pouvoir satisfaire, dans des délais convenables, toute demande située dans la zone de couverture.

13.5 Égalité de traitement

Tous les clients du Concessionnaire doivent être traités de manière non discriminatoire.

13.6 Protection des consommateurs

Dans les trois mois après la date d'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges, le Concessionnaire prépare un code de conduite qu'il publie après consultation de l'ARTP. Ce code de conduite inclut :

- la description des services offerts ;
- un ou plusieurs contrats-types pour les différentes catégories de clients et les différents services offerts ;
- les procédures mises en place pour s'assurer de la fiabilité des factures téléphoniques adressées aux clients ;
- des règles de conduite pour ses employés concernant le traitement des réclamations des clients ;
- l'indication des recours ouverts aux clients souhaitant formuler une réclamation (notamment le recours au médiateur prévu ci-dessous) ainsi que les éventuels schémas de remboursement ou de dédommagement offerts aux clients dont les réclamations sont fondées.

Le Concessionnaire procède à une révision annuelle de ce code de conduite. Il publie le code révisé après consultation de l' ARTP.

Le Concessionnaire tient à la disposition des clients dans tous ses établissements commerciaux et chez ses distributeurs des formulaires permettant de présenter une réclamation. Le Concessionnaire doit former son personnel responsable de l'accueil clientèle au traitement rapide et efficace des réclamations.

Le Concessionnaire établit et maintient des procédures et un système d'informations efficaces pour assister ses clients dans la résolution des questions relatives à l'installation des équipements terminaux et toute autre question concernant les services qu'il fournit.

Le Concessionnaire conserve et met à jour toutes les informations relatives aux réclamations des clients.

Le Concessionnaire désigne un médiateur, indépendant des services opérationnels et rattaché directement à la direction générale de l'opérateur, dont la mission est de prendre connaissance des réclamations, écrites ou orales, des clients du Concessionnaire concernant la qualité des services et/ou les problèmes de facturation lorsque ces réclamations n'ont pu être directement réglées par les personnels de l'opérateur. Le médiateur doit s'efforcer de proposer des solutions de règlement amiable pour les réclamations dont il est saisi qui présentent un caractère sérieux. Le médiateur propose à la direction générale du Concessionnaire des mesures permettant de mieux prendre en compte les attentes des consommateurs et de traiter efficacement les réclamations.

13.7 Relations avec les installateurs

Conformément à la réglementation en vigueur, seuls des installateurs qualifiés en radiocommunication peuvent raccorder, mettre en service et entretenir les équipements radioélectriques sur les véhicules des utilisateurs du service.

14. INTERCONNEXION ET INTEROPERABILITE

Dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et selon les modalités par la convention conclue entre eux, le Concessionnaire fournit à tout exploitant d'un Réseau ouvert au public, dans le respect des principes suivants :

- l'accès au RTPC de façon à permettre l'acheminement des communications entre les commutateurs du réseau de l'exploitant et les commutateurs du RTPC ;

- l'obligation d'offrir la possibilité d'interconnexion en autant de points que le souhaite l'opérateur qui en fait la demande, dès lors que cela est techniquement réalisable.

La qualité des prestations du Concessionnaire doit être équivalente à celle que le Concessionnaire offre au réseau radioélectrique qu'il exploite ou qu'il fait exploiter par ses filiales. A ce titre, figurent notamment la qualité technique des prestations et, à conditions égales, les délais de mise à disposition de ces prestations et la disponibilité de ces prestations.

Lorsque d'autres prestations, notamment celles offertes en complémentarité du service téléphonique fixe, sont offertes par le Concessionnaire à l'un des exploitants elles sont s'il n'existe pas d'offre concurrentielle effective pour ces prestations, fournies à tout autre exploitant qui souhaite en bénéficier, et ce dans les mêmes conditions techniques et tarifaires.

Chapitre 3. - *Contrepartie financière et redevances*

15. REDEVANCES ET CONTRIBUTIONS FINANCIERES

15.1 Contributions aux frais de gestion

Au titre de la contribution aux frais de gestion de la licence, le Concessionnaire doit s'acquitter, au 1^{er} janvier de chaque année, d'une contribution annuelle fixée par décret.

15.2 Redevance de mise à disposition de fréquences radioélectriques

Le Concessionnaire doit s'acquitter au titre de l'utilisation du spectre radioélectrique mis à sa disposition, au 1^{er} janvier de chaque année, des frais et redevances annuels définis par décret.

15.3 Redevances de mise à disposition de ressources de numérotation

Le Concessionnaire s'acquitte au 1^{er} janvier de chaque année des frais et redevances annuels définis par décret.

15.4 Contribution aux missions et charges de développement du service universel

Le Concessionnaire s'acquitte au 1^{er} janvier de chaque année, au titre de sa contribution aux missions et charges de développement du service universel d'un montant dont le pourcentage est fixé par décret.

16. CONTRIBUTION A LA RECHERCHE ET A LA FORMATION

Le Concessionnaire est tenu d'adresser annuellement à l'ARTP un rapport relatant les actions entreprises et les projets réalisés l'année précédente en matière de formation de personnel et de recherche en matière de télécommunications.

Chapitre 4. - Contributions aux missions générales de l'Etat

17. AMENAGEMENT DU TERRITOIRE ET URBANISME

En application de l'article 25 du Code des Télécommunications et de la réglementation sur les conditions générales d'établissement et d'exploitation des réseaux de télécommunications ouverts au public, le Concessionnaire s'engage à respecter les objectifs d'aménagement du territoire et d'urbanisme comportant, entre autres, les conditions d'occupation du domaine public et les modalités de partage des infrastructures.

L'installation des infrastructures doit se faire dans le respect de l'environnement et de la qualité esthétique des lieux ainsi que dans les conditions les moins dommageables pour le domaine public et les propriétés privées. Les travaux sur la voie publique, nécessaires à l'établissement de ces infrastructures, sont à la charge du Concessionnaire et doivent s'effectuer conformément aux règlements et exigences techniques de voirie en vigueur.

18. ANNUAIRE DES ABONNES

Le Concessionnaire publie, à ses frais et gratuitement, chaque année, un annuaire comprenant la liste de ses abonnés aux services de téléphonie fixe (répertoriés sous leurs noms et prénoms pour les personnes physiques et sous leur raison sociale ou dénomination sociale pour les personnes morales), leurs adresses, leurs numéros d'appel et, le cas échéant, leurs fonctions.

L'annuaire peut revêtir la forme physique ou électronique.

19. OBLIGATIONS DU CONCESSIONNAIRE EN EGARD NOTAMMENT AUX COMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES

Lorsqu'elle met à la disposition de l'Etat des installations de télécommunications, le Concessionnaire prend les mesures utiles pour :

- assurer le fonctionnement régulier de ses installations ;
- protéger ses installations, par des mesures appropriées, contre les risques, menaces et agressions de quelque nature qu'elles soient ;
- garantir la mise en œuvre, dans les meilleurs délais, de moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, neutralisation ou destruction des installations ;
- pouvoir répondre pour sa part aux besoins en matière de défense nationale et de sécurité publique, et notamment mettre en œuvre les moyens demandés par les représentants de l'Etat, dans le cadre des plans de secours ;
- être en mesure, en temps de crise ou en cas de nécessité impérieuse, d'établir des liaisons spécialement étudiées ou réservées pour la défense ou la sécurité publique.

Le Concessionnaire respecte l'ordre des priorités et les conditions générales de rétablissement des liaisons concernant plus spécialement les services de l'Etat et des organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense et de sécurité publique.

Le Concessionnaire se conforme aux décisions ou instructions des autorités judiciaires, militaires ou de police ainsi qu'à celles du Ministre chargé des Télécommunications.

A cet effet, toutes les dispositions prises par le Concessionnaire à la demande de l'Etat font l'objet d'une juste rémunération pour les études, l'ingénierie, la conception, le déploiement et l'exploitation du système demandé.

Chapitre 5. - Responsabilité, contrôle et sanctions

20. OBLIGATION DE TENIR DES COMPTES FINANCIERS AUTONOMES POUR CHAQUE RESEAU ET/OU SERVICE EXPLOITE

Le Concessionnaire tient une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts réels, produits et résultats de chaque réseau exploité ou service offert.

Les comptes du Concessionnaire précisent le montant unitaire et le volume des transferts internes. Ils explicitent, le cas échéant les conditions dans lesquelles le Concessionnaire fournit des prestations à ses filiales, ses partenaires et à ses différentes branches d'activités.

Dans le cas d'un accord entre le Concessionnaire et une filiale ou un partenaire, une convention doit être établie et porter, notamment, sur les prestations suivantes :

- la nature et le tarif des services fournis par la branche d'activité du Concessionnaire ;
- les modalités d'accès aux réseaux notamment en matière d'interconnexion ;
- les activités de commercialisation et de publicité du Concessionnaire ou de l'une de ses branches d'activités ; et
- les informations divulguées sur les clients du Concessionnaire ou de l'une de ses branches d'activités.

Les états de synthèse dégagés, au plus tard dans les trois (3) mois suivant la date de l'exercice comptable, par la comptable analytique visée à l'alinéa ci-dessus doivent être soumis, annuellement, et aux frais du concessionnaire pour audit à un organisme désigné par l'ARTP. L'audit a pour objet de s'assurer notamment, que les états de synthèse présentés reflètent, de manière régulière et sincère, les coûts, produits et résultats de chaque réseau exploité ou service offert.

Les termes de référence détaillés de la mission d'audit sont établis par l'ARTP.

Les rapports d'audit sont communiqués à l'ARTP, au plus tard dans les six (6) mois suivant la date de clôture de l'exercice comptable.

L'ARTP peut édicter des directives relatives à la séparation et à la tenue des comptes lorsqu'elle l'estime nécessaire. Le Concessionnaire doit se conformer à ces directives.

21. OBLIGATIONS D'INFORMATION ET DE CONTROL

21.1 Obligation générale d'information

Le Concessionnaire est tenu de mettre à la disposition de l'ARTP les informations ou documents financiers, techniques et commerciaux nécessaires pour s'assurer du respect des qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par le présent Cahier des Charges.

21.2 Rapport mensuel

Le Concessionnaire doit fournir sur une base mensuelle à l'ARTP les informations suivantes relativement à chacun des services exploités en vertu du présent Cahier des Charges :

- (a) nombre d'abonnements à la fin de chaque mois;
- (b) nombre d'appels vers et depuis les usagers des autres exploitants de réseaux publics au Sénégal ;
- (c) nombre d'appels vers et depuis les usagers des exploitants de réseaux étrangers ;
- (d) taux de coupure ;
- (e) les résultats de qualité de service et de performance des réseaux (tels que définis dans le présent Cahier des Charges, ses Annexes et les décisions de l'ARTP) enregistrés au cours du mois.

21.3 Rapport annuel

Le Concessionnaire soumet à l'ARTP, au plus tard au 31 mars de chaque année, un rapport détaillé sur :

- l'exécution du présent Cahier des Charges ;
- le niveau de déploiement des réseaux réalisé au cours de l'année écoulée et le plan de déploiement de l'année suivante ;
- l'utilisation des fréquences qui lui sont assignées ;
- les Points de Terminaison créés ou supprimés ;
- la liste et les caractéristiques techniques des équipements radioélectriques utilisés.

Le Concessionnaire produit un rapport d'étapes au plus tard le 30 septembre de chaque année.

21.4 Documents à fournir sur demande

A la demande motivée de l'ARTP et pour lui permettre d'exercer ses prérogatives, le Concessionnaire fournit notamment les informations suivantes :

- les contrats entre l'opérateur et les distributeurs, revendeurs ou sociétés de commercialisation ;
- les conventions d'occupation du domaine public ;
- les conventions de partage des infrastructures ;
- les contrats avec les clients ;
- toute information nécessaire à l'instruction par l'ARTP en vue de régler les litiges entre opérateurs ;
- les contrats avec les opérateurs des pays tiers ;
- toute convention avec des organisations internationales, notamment en matière satellitaire ;
- toute information nécessaire pour vérifier le respect de l'égalité des conditions de concurrence, et notamment les conventions ou protocoles conclus avec et/ou entre les éventuelles filiales du Concessionnaire, les sociétés appartenant au même groupe que le Concessionnaire ou les différentes branches d'activités du Concessionnaire.

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

21.5 Contrôles

L'ARTP est habilitée à procéder, par ses agents assermentés à cet effet ou par toute personne dûment habilitée par elle, auprès du Concessionnaire à des enquêtes, y compris celles qui nécessitent des interventions directes ou des branchements d'équipements externes sur son propre réseau dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

22. OBLIGATIONS POUR LES OPERATEURS PUISSANTS

Si l'ARTP déclare que le Concessionnaire est opérateur puissant sur un segment du marché, elle peut lui imposer toute obligation de nature à assurer le respect de la concurrence et la protection des intérêts des consommateurs, l'ARTP peut notamment imposer au Concessionnaire de :

- fournir des prestations de détail dans des conditions non discriminatoires ne pas coupler abusivement de telles prestations ;
- ne pas pratiquer de tarifs excessifs ou d'éviction sur le segment de marché en cause ;
- pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants ;
- respecter un encadrement pluriannuel des tarifs défini par l'ARTP.

L'ARTP peut également prévoir qu'elle pourra s'opposer à la mise en œuvre d'un tarif qui lui aura été préalablement communiqué en application de l'article 13.3 du présent Cahier des Charges par une décision motivée explicitant les analyses, notamment économiques, qui sous-tendent son opposition.

Le Concessionnaire respecte les obligations qui lui sont imposées par l'ARTP dans le cadre des décisions qui le déclarent opérateur puissant. Les manquements éventuels du Concessionnaire à ces obligations sont sanctionnés comme les manquements au présent Cahier des Charges.

23. SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DE LA CONVENTION ET DU CAHIER DES CHARGES

Lorsque le Concessionnaire ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires par sa Convention de Concession et par son cahier des charges, il est possible des sanctions prévues aux articles 106 et suivants du Code des télécommunications, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales si le manquement est constitutif d'une infraction pénale.

Aucune des sanctions légalement prises en vertu du présent article n'ouvre droit à indemnité au profit du Concessionnaire.

Chapitre 6. - Forme juridique du Concessionnaire et actionnariat

24. FORME JURIDIQUE

Le Concessionnaire est constitué et doit demeurer sous la forme d'une personne morale de droit sénégalais.

25. ACTIONNARIAT

Le Concessionnaire s'engage à informer l'ARTP de toute modification de la répartition de son actionnariat impliquant un transfert de plus de 5% des droits de vote et/ou du capital social (les actions susceptibles d'être vendues en bourses ne sont pas concernées).

Toute modification de la répartition de l'actionnariat du concessionnaire entraînant (i) un changement de contrôle direct du concessionnaire et/ou (ii) une prise de participation par toute personne portant la part détenue par cette personne dans le capital du concessionnaire à 50% ou plus est soumise à l'approbation préalable du Concédant, et devra donc être préalablement notifiée par le concessionnaire au Concédant. Le concessionnaire porte à la connaissance du Concédant toute information utile.

Pour les besoins du présent article, le contrôle se définit suivant la définition de contrôle figurant aux articles 174 et 175 de l'Acte uniforme de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires relatif au droit des sociétés commerciales et du groupement d'intérêt économique.

A défaut de réponse dans un délai de deux (2) mois suivant la notification au Concédant du projet de modification de l'actionnariat du concessionnaire l'autorisation est réputée acquise.

Chapitre 1. - Dispositions spécifiques pour l'exploitation de réseau 4G

26. OBLIGATION MINIMALE DE COUVERTURE

Le Concessionnaire est soumis aux obligations de couverture figurant en Annexe 3.

Le Concessionnaire s'engage en particulier à respecter les obligations minimales de couverture suivantes :

- à une échéance de cinq (5) ans à compter de la date de signature de la convention de concession, (i) une couverture de la population du Sénégal de 70%, (ii) et (iii) une couverture de quatre (4) des neuf (9) axes routiers définis en Annexe 3 ;

- à une échéance de dix (10) ans à compter de la date de signature de la convention de concession, (i) une couverture de la population du Sénégal de 90% et (ii) une couverture de la totalité des axes routiers du Sénégal.

Ces obligations minimales de couverture sont cumulatives.

Le Concessionnaire transmet à l'ARTP un rapport trimestriel comprenant les résultats constatés au cours de la période précédente au regard de la méthode de mesure du taux de couverture fixée en Annexe 3 du Cahier des Charges. Ce rapport est communiqué au 31 janvier, au 30 avril, au 31 juillet et au 31 octobre de chaque année. L'ARTP peut procéder à des contrôles du respect par le concessionnaire de ses obligations minimales de couverture suivant la procédure décrite en Annexe 3.

27. CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DES RESEAUX

Le Concessionnaire démarre la commercialisation de ces services 4G au plus tard deux (02) mois après la signature de la convention de concession.

Il déploie son réseau de télécommunications mobiles 4G ouvert au public suivant un calendrier lui permettant de respecter les obligations minimales de couverture en annexe.

Conformément aux dispositions de l'Annexe 3, le calendrier de déploiement préciser par année sur dix (10) ans: (i) les engagements de couverture de la population, les engagements de couverture des communes prioritaires, (iii) les engagements de couverture des axes routiers, et (iv) le nombre de sites déployés par bande de fréquences.

28. ETABLISSEMENT ET EVOLUTION

Le Concessionnaire a le droit de réaliser les travaux nécessaires à l'établissement, l'exploitation et à l'extension du réseau de télécommunications mobiles 4G ouvert au public. L'installation des infrastructures et des équipements doit être réalisée dans le respect de l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment en matière d'aménagement du territoire, de protection de l'environnement et de respect de la qualité esthétique des lieux et dans les conditions les moins dommageables pour les propriétés privées et le domaine public.

29. AUTRES SERVICES

Le Concessionnaire pourra solliciter une licence d'exploitation pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de télécommunications et/ou pour la fourniture de services de télécommunications non couverts par le présent Cahier des Charges, dans les conditions prévues par les articles 23 et suivants du Code des télécommunications.

Les fréquences allouées dans le cadre de l'exploitation de réseau 4G ne pourront être utilisées que pour cette exploitation. Réciproquement le refarming n'est pas autorisé.

30. OBLIGATION GENERALE D'INFORMATION

Le Concessionnaire est tenu de mettre à la disposition de l'ARTP les informations ou documents financiers, techniques et commerciaux nécessaires pour s'assurer du respect des obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par le présent Cahier des Charges.

30.1 RAPPORT MENSUEL

Le Concessionnaire doit fournir sur une base mensuelle à l'ARTP les informations suivantes relativement à chacun des services exploités en vertu du présent Cahier des Charges :

I. Informations relatives à l'usage du service de data 4G :

- a) nombre de sessions de data ;
- b) durée moyenne des sessions de data ;
- c) usage data total ;
- d) nombre de clients équipés 4G ayant accès aux services 4G à la fin de chaque mois.

II. Informations relatives au réseau 4G :

- e) nombre et numéros des canaux RF par station de base 4G ;
- f) évolution du nombre de stations de base 4G ;
- h) évolution de la capacité équipée et utilisée des commutateurs ;

i) les résultats de qualité de service et de performance des réseaux (notamment les indicateurs définis dans l'Annexe 4 du présent Cahier des Charges) enregistrés au cours du mois ;

j) sur une base semestrielle, le trafic par station de base.

III. Informations relatives à l'usage de la voix sur LTE :

k) nombre d'appels vers et depuis les usagers des autres exploitants de réseaux publics au Sénégal ;

l) nombre d'appels itinérants internationaux ;

m) durée moyenne des appels ;

n) nombre total des unités facturées ;

o) nombre d'appels mobiles-mobiles, mobiles-fixes et fixes-mobiles.

30.2 RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA COUVERTURE

Le Concessionnaire transmet à l'ARTP un rapport trimestriel comprenant les résultats constatés au cours de la période précédente au regard de la méthode de mesure du taux de couverture fixée en Annexe 3 du Cahier des Charges. Ce rapport est communiqué au 31 janvier, au 30 avril, au 31 juillet et au 30 octobre de chaque année.

30.3 RAPPORT ANNUEL

Le Concessionnaire soumet à l'ARTP, au plus tard au 31 mars de chaque année, un rapport détaillé sur :

- l'exécution du présent Cahier des Charges, en particulier concernant la qualité du service et la couverture du réseau ;

- la localisation des sites où il a installé ses équipements de l'année écoulée, le plan de déploiement de l'année suivante et l'ensemble des conventions de co-implantation ou de partage de sites ;

- l'utilisation des fréquences qui lui sont assignées ;

- les Points de Terminaison créés ou supprimés ;

- la liste et les caractéristiques techniques des équipements radioélectriques utilisés ;

- un descriptif actualisé de l'ensemble des services offerts ;

- les tarifs et conditions générales des offres et services ;

- les informations nécessaires au calcul des contributions aux missions et charges du développement du service universel ;

- toute autre information ou document prévu par le Cahier des Charges ou la législation en vigueur.

Le Concessionnaire produit un rapport d'étape au plus tard le 30 septembre de chaque année.

Chapitre 8. - *Dispositions finales*

31. MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES

Le présent Cahier des Charges ne peut être modifié que dans les conditions dans lesquelles il a été établi et approuvé conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation en vigueur et de la convention de concession.

32. SIGNIFICATION ET INTERPRETATION DU CAHIER DES CHARGES

Le présent Cahier des Charges, sa signification et son interprétation sont régis par les lois et les règlements en vigueur au Sénégal.

Le présent Cahier des Charges a été accepté et signé par le Concessionnaire en trois exemplaires originaux.

33. ANNEXES

Les Annexes au présent Cahier des Charges en font partie intégrante.

Annexe 1 - Liste des réseaux et des services visés par le présent Cahier des Charges

Annexe 2 - Objectifs de couverture

Annexe 3 - Objectifs de qualité pour la téléphonie fixe.

N.B : Pour des raisons de secret des affaires ou de protection des intérêts publics, tout ou partie de ces Annexes peut ne pas être publié ni n'être communiquable.

POUR L'ETAT DU SENEGAL.

*Le Ministre de l'Economie,
des Finances et du Plan*

Amadou BA

*Le Ministre des Postes
et des Télécommunications*

Yaya Abdoul KANE

POUR SONATEL

Monsieur Alioune NDIAYE
Directeur général

ANNEXE N°1

Liste des réseaux et des services visés par le présent Cahier des Charges

Services de téléphonie mobile cellulaire GSM 900 et 1800

Services de téléphonie mobile cellulaire 2,5 G (2.5G Mobile Cellular Voice Services)

Services mobiles cellulaires de données 2,5 G (2.5G Mobile Cellular Data Services)

Services de téléphonie mobile cellulaire 3G (3G Mobile Cellular Voice Services)

Services mobiles cellulaires de données 3 G (3G Mobile Cellular Data Services)

Services de téléphonie mobile cellulaire 3,5 G (3.5G Mobile Cellular Voice Services)

Services mobiles cellulaires de données 3,5 G (3.5G Mobile Cellular Data Services)

Services de téléphonie mobile cellulaire 4 G (4G Mobile Cellular Voice Services)

Services mobiles cellulaires de données 4 G (4G Mobile Cellular Data Services).

Services mobiles de transport de signaux TV (Mobile TV Services)

Services de paiement par terminal mobile (Mobile Payment Services)

Services MMS (MMS Services)

Services SMS (Services SMS)

Voice, SMS, and MMS Value added Services

Services d'accès à l'international voies et données (International Voice and Data Gateway Services)

Services offerts par VSAT (VSAT Services)

Services de téléphonie fixe (Fixed Wired Voice Services)

Services fixes de données (Fixed Wired Data Services)

Services fixes de transport de signaux TV sur IP (Fixed Wired IPTV Transport Services)

Services de téléphonie sans fil (Fixed Wireless Voice Services)

Services fixes de données sans fil (Fixed Wireless Data Services)

Services fixes de transport TV sans fil (Fixed Wireless IPTV Transport Services)

Services WiFi(Wifi Services)

Services Wimax (WiMax Services)

ANNEXE N° 2

Objectifs de couverture 2G et 3G

Les objectifs de couverture assignés au Concessionnaire sont fixés ci-dessous :

1. Couverture Voix 2G ou 3G ou 4G

	AN 1	AN 2	AN 3	AN 4	AN 5
POPULATION (en %)	80	85	90	91	> 92

En termes de couverture du territoire, le Concessionnaire doit couvrir en 5 cinq ans des zones frontalières habitées du Sénégal dont le nombre d'habitant est supérieur ou égal à 200.

En outre, le concessionnaire doit couvrir dans un an et demi qui suivent la signature de la convention de concession, les axes routiers ci-après :

Axes routiers à couvrir		Distance (Km)
RN1	Dakar - Kaolack - Tambacounda	457
RN2	Dakar - Saint-Louis - Podor - Matam - Kidira	893
RN3	Dakar - Touba - Linguère - Matam	528
RN4	Ziguinchor - Sédiou - Nioro du Rip - Kaolack	302
RN5	Kaolack - Toubacouta	64
RN6	Tambacounda - Kolda - Ziguinchor	407
RN7	Tambacounda - Kédougou	232
Autoroute	Dakar - Diamniadio - AIBD - Thiès - Mbour	50
Autoroute (**)	Ila - Touba	113

(**) Le calendrier de déploiement de Ila Touba est tributaire de la finalisation des travaux de l'autoroute. SONATEL va couvrir l'autoroute Ila Touba 18 mois au plus après sa mise en service.

ANNEXE N°3

OBJECTIFS DE COUVERTURE ET CALENDRIER DE DEPLOIEMENT 4G

1. OBJECTIFS DE COUVERTURE

Les objectifs de couverture sont de 2 ordres :

1.1. Objectif de couverture de la population

Cet objectif est exprimé en pourcentage de la population. Les objectifs à atteindre sont les suivants :

- 70% de la population au plus tard cinq ans suivant la date d'entrée en vigueur de la convention de concession ;
- 90% de la population au plus tard dix ans suivant la date d'entrée en vigueur de la convention de concession.

Le Concessionnaire s'engage également à couvrir les 14 capitales régionales en 5 ans.

1.2. Objectif de couverture d'axes routiers

Cet objectif correspond à la couverture d'une partie des axes routiers listés à la date de l'entrée en vigueur de la convention de concession (cf tableau ci-après).

Le Concessionnaire s'engage à couvrir :

- 4 de ces 9 axes au plus tard cinq ans suivant la date d'entrée en vigueur de la convention de concession ;
- la totalité des axes au plus tard dix ans suivant la date d'entrée en vigueur de la concession.

Les axes additionnels devront être couverts dans un délai de 18 mois après leur mise en service.

Les axes routiers sont les suivants :

Axes mutiers à couvrir		Distance (Km)
RN1	Dakar - Kaolack - Tambacounda	457
RN2	Dakar - Saint-Louis - Podor - Matam - Kidira	893
RN3	Dakar - Touba - Linguère - Matam	528
RN4	Ziguinchor - Sédhiou - Nioro du Rip - Kaolack	302
RN5	Kaolack - Toubacouta	64
RN6	Tambacounda - Kolda - Ziguinchor	407
RN7	Tambacounda - Kédougou	232
Autoroute	Dakar - Diamniadio - AIBD- Thiès - Mbour	50
Autoroute (**)	Ila - Touba	113

Source : Distances axes routiers estimées à partir de cartes Google Maps

(**) Le calendrier de déploiement de Ila Touba est tributaire de la finalisation des travaux de l'autoroute. Sonatel va couvrir l'autoroute Ila Touba 18 mois au plus après sa mise en service.

2. ENGAGEMENTS DE COUVERTURE ET CALENDRIER DE DEPLOIEMENT

2.1 . Engagements de couverture

Les objectifs de déploiement détaillant, par année, sur 10 ans sont les suivants :

- les engagements de couverture de la population ;
- les engagements de couverture des axes routiers.

ENGAGEMENTS DE COUVERTURE

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Population couverte (en % de de la population totale) Communes correspondantes à indiquer dans le fichier XLS fourni					70%					90%
Axes routiers couverts (en nombre d'axes) Axes routiers correspondants à indiquer dans le fichier XLS fourni					4 sur 9					9 sur 9

2.2.Calendrier de déploiement

La maquette du calendrier de déploiement à renseigner et à transmettre à l'ARTP est la suivante :

Calendrier indicatif de déploiement la suivante :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de communes couvertes										
Nombre de sites micro cell 4G installés à la fin d'année (cumulé)										
Nombre de sites 800 MHz										
Nombre de sites 1800 MHz										
Capacité réseau (en GB)										
Capacité réseau (en millions de clients)										
Nombre de clients 4G estimé à fin d'année (en millions de clients)										
Nombre de centres de calcul (data centers raccordés)										
Nombre de villes raccordées à la fibre optique										

3. PROCESSUS DE DECLARATION ET DE CONTROLLE DE LA COUVERTURE

3.1 Processus de déclaration de la couverture (trimestriel)

Le Concessionnaire transmet à l'ARTP un rapport trimestriel comprenant les résultats constatés au cours de la période précédente au regard de la méthode de mesure du taux de couverture fixée par le présent Cahier des Charges.

Ce rapport est communiqué au 31 janvier, au 30 avril, au 31 juillet et au 30 octobre de chaque année.

Le Concessionnaire déclare à l'ARTP dans chaque rapport, les résultats constatés et relatifs à cette licence :

- le nombre et la liste des capitales régionales couvertes ;

- le nombre et la liste des communes couvertes ;

- le nombre et la liste des localités couvertes ;

- la couverture de la population correspondant aux communes couvertes ;

- le nombre et la liste des axes routiers couverts.

3.2. Processus de contrôle mis en œuvre par l'ARTP

3.2.1. Contrôle des engagements de couverture

Les engagements de couverture de la population des capitales régionales et des axes routiers feront l'objet d'un contrôle annuel par l'ARTP.

Le premier contrôle aura lieu à la date d'anniversaire de l'entrée en vigueur de la convention de concession.

3.2.2 Mesure de la couverture

La présence d'une couverture se mesure selon le téléchargement d'un fichier d'au moins 512 Ko à une vitesse de 2Mbit/s sur un nombre de points significatifs de la commune couverte ou de l'axe routier choisi. Le taux de succès du téléchargement doit être supérieur ou égal à 90% pour que la commune ou l'axe routier soit déclaré couvert.

3.2.3. Pouvoir de sanction de l'ARTP

Si un écart est constaté entre les engagements annuels pris par le Concessionnaire et le contrôle de l'ARTP, le régulateur pourra prendre des mesures de sanction, dans les conditions prévues dans le présent cahier des Charges.

ANNEXE N°4

Objectifs de qualité de service

Services de téléphonie fixe

Définition des indicateurs

Sur le plan commercial :

- taux de demande en instance : Il s'agit du nombre total de demandes non satisfaites sur le nombre total de demandes.

- délai moyen de raccordement : Il s'agit du délai s'écoulant entre le paiement de frais de raccordement d'un client et la mise en service effective de sa ligne.

- PEXn : Pourcentage de raccordements effectués dans un délai inférieur à n jours à partir du paiement par le client de la taxe de raccordement.

- taux de réclamation sur facture : Nombre de réclamation faite pour des raisons de contestations de factures sur le nombre total de réclamations.

Sur le plan technique et logistique :

- taux d'efficacité en local : Il correspond à la probabilité qu'a tout abonné raccordé à un autocommutateur d'obtenir à l'heure chargée un abonné raccordé sur le même commutateur. Ce taux intègre les cas de non réponse et d'occupation de l'abonné appelé ainsi que la fausse numérotation.

- taux d'efficacité des appels internationaux : Il correspond à la probabilité qu'a tout abonné raccordé à un autocommutateur d'obtenir à l'heure chargée un abonné raccordé sur un autre commutateur international. Ce taux intègre les cas de non réponse et d'occupation de l'abonné appelé, ainsi que la fausse numérotation ;

- taux de signalisation des dérangements (SI) : La valeur annuelle (mensuelle) de SI est le rapport entre le nombre de dérangement signalés dans l'année (le mois) et le nombre de lignes principales existantes à la fin de l'année (du mois) ;

- vitesse de relève sous n jours (VRn) : parmi les dérangements signalés dans le mois ; il s'agit du pourcentage de ceux qui ont été relevés le jour même ou dans les n-1 jours qui ont suivi leur signalisation ;

- relève des dérangements des publiphones en 24h: il s'agit du pourcentage des dérangements des publiphones signalés qui ont été relevés le jour même ;

- taux de réponse des opératrices en 6s : Le pourcentage d'appels de demande de renseignements (12) ou de réclamation (14) ayant fait l'objet d'une réponse en moins de 6 secondes.

L'ARTP et le Concessionnaire organisent au moins une fois par semestre des réunions de coordination ayant pour objet :

- (i) de valider les méthodes de calcul des indicateurs ;
- (ii) de présenter et commenter les résultats obtenus ;
- (iii) et d'organiser les interventions de l'ARTP en vue de contrôler la procédure de mesure des indicateurs et la fiabilité des résultats présentés.

Valeur des objectifs annuels minimaux de qualité de service

Indicateurs	AN 1	AN 2
Délai moyen de raccordement national (hors Dakar) 8 jours ouvrables 8 jours ouvrables
Délai moyen de raccordement à Dakar 7 jours ouvrables 3 jours ouvrables
PEX 7 (moyenne annuelle) 80% 80%
Taux d'efficacité en local 80% 85%
Taux d'efficacité des appels internationaux (*) 70% / 75% 80%
Taux de signalisation des dérangements (SI) 10% 10%
Vitesse de relève des dérangements en 2 jours (VR2) 80% 85%
Vitesse de relève des dérangements en 8 jours (VR8) 95%
Taux de réclamation sur facture 0,5%

(*) : Ce taux ne concerne pas les inefficacités causées par les opérateurs internationaux.

Ce taux intègre les cas de non réponse et d'occupation de l'abonné appelé, ainsi que la fausse numérotation.

RUFISQUE - Imprimerie nationale DL n° 6901
