

APPEL PUBLIC A COMMENTAIRES

Dans le cadre de ses activités, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) a élaboré un projet de modification de la décision n°72/ARM/Te du 18 août 2010 obligeant les opérateurs de la téléphonie mobile à introduire dans leur système de facturation prépaie un procédé informant le client par SMS, immédiatement à la fin de la communication, sur le coût et la durée de la communication ainsi que le solde restant.

L'Autorité de Régulation sollicite l'avis du public, des opérateurs de téléphonie mobile et des associations des consommateurs sur ce projet de décision.

L'objectif de cette modification consiste principalement à étendre la transparence dans toutes les notifications que les opérateurs de téléphonie mobile envoient à leurs abonnés en uniformisant notamment :

- les formats de notification de souscription aux forfaits ;
- les formats de notification d'octroi de bonus ;
- les formats de notification de fin de communication ;
- les formats de notification de consultation de solde ;
- le palier de décompte du volume de données ;
- le délai de mise à jour des soldes des comptes de données mobiles.

Les contributions doivent être transmises par email, aux adresses ci-dessous, au plus tard **le mercredi 9 octobre 2024** :

massaoudou.tahirou@arcep.ne

maman.abdoulaye@arcep.ne

zeinabou.fannami@arcep.ne

Les contributions reçues en dehors du délai imparti ne seront pas prises en compte.



AUTORITÉ DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

DECISION N° _____/ARCEP/DG/DRSCE/24
du _____

Portant uniformisation des formats des notifications de confirmation de souscription aux forfaits, d'octroi de bonus, de fin de communication, et de consultation de solde par les opérateurs de téléphonie mobile.

- Vu** la Proclamation du Conseil National pour la Sauvegarde de la Patrie (CNSP) en date du 28 juillet 2023 ;
- Vu** l'Ordonnance n°2023-01 du 28 juillet 2023 portant suspension de la constitution du 25 novembre 2010 et créant le Conseil National pour la Sauvegarde de la Patrie (CNSP) ;
- Vu** l'Ordonnance n°2023-02 du 28 juillet 2023 portant organisation des pouvoirs publics pendant la période de transition ;
- Vu** la Loi n°2018-45 du 12 juillet 2018 portant réglementation des communications électroniques au Niger, modifiée et complétée par l'ordonnance n°2022-04 du 13 janvier 2022 ;
- Vu** la Loi n°2018-47 du 12 juillet 2018 portant création, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) modifiée et complétée par l'ordonnance n°2024-02 du 08 février 2024 ;
- Vu** le Décret n°2023-259/P/CNSP/PM du 03 novembre 2023 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;
- Vu** le Décret n° 2018-737/PRN/MPT/EN du 19 octobre 2018 portant modalités d'établissement et de contrôle des tarifs des services des communications électroniques ;
- Vu** la Décision N°72/ARM/Te du 18 aout 2010 obligeant les opérateurs de la téléphonie mobile à introduire dans leur système de facturation prépaie un procédé informant le client par SMS, immédiatement à la fin de la communication, sur le coût et la durée de la communication ainsi que le solde restant ;
- Vu** le Procès-Verbal de prestation de serment n°27/2023 du 22 novembre 2023 du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;

Considérant que l'article 2 de la loi N° 2018-47 du 12 juillet 2018 portant création, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP), modifiée par l'ordonnance n°2024-02 du 08 février 2024 dispose que :

« L'ARCEP est chargée de la régulation des activités exercées dans les secteurs des communications électroniques et de la poste sur l'ensemble du territoire national.

L'ARCEP est particulièrement chargée de :

[...] protéger les intérêts de l'Etat, des utilisateurs et des opérateurs, en prenant toute mesure propre à garantir l'exercice d'une concurrence saine et loyale, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ; [...] »

Considérant que l'article 6 du décret n° 2018-737/PRN/MPT/EN du 19 octobre 2018 portant modalités d'établissement et de contrôle des tarifs des services des communications électroniques indique :

« Les opérateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques au public garantissent l'égalité de traitement de leurs clients en matière de tarification.

[...] Ils publient et affichent dans leurs bureaux ouverts au public une présentation détaillée des tarifs des services offerts au public ainsi que les conditions générales d'offres de leurs services [...] »

Considérant la variété des formats des messages générés suite aux demandes de consultation de soldes (crédits de communication, volumes de données mobiles) ;

Qu'il s'en suit la nécessité d'uniformiser les formats desdits messages ;

Considérant la nécessité d'étendre l'obligation de notification de fin de transaction à tous les services de communications électroniques ;

Considérant que le palier de décompte du volume de données mobiles varie d'un opérateur à l'autre et reste inconnu des utilisateurs ;

Considérant le décalage constaté entre les transactions de données mobiles et les facturations induites ;

Considérant la nécessité de permettre à chaque utilisateur de prendre connaissance de l'épuisement de son forfait et/ou bonus à travers un procédé transparent de notification avant de débiter le compte principal ;

Considérant que les points ci-dessus mentionnés ne sont pas pris en compte par la décision **N°72/ARM/Te du 18 août 2010 obligeant les opérateurs de la**

téléphonie mobile à introduire dans leur système de facturation prépaie un procédé informant le client par SMS, immédiatement à la fin de l'appel, sur le coût et la durée de la communication ainsi que le solde restant ;

PAR CES MOTIFS

DECIDE

Article 1 : OBJET DE LA DECISION

La présente décision vise à améliorer la transparence et la gestion des comptes pour les abonnés des services de téléphonie mobile. En établissant des normes claires pour les notifications de souscription aux forfaits, d'octroi de bonus, de fin de communication et de consultation de solde, cette décision garantit une meilleure expérience utilisateur. Elle permet aux consommateurs de mieux comprendre et de contrôler leurs dépenses, tout en offrant aux opérateurs un cadre réglementaire clair et uniforme pour leurs pratiques de communication avec les abonnés.

Article 2 : NOTIFICATION DE SOUSCRIPTION AUX FORFAITS

1. Confirmation de Souscription aux Forfaits : Les opérateurs doivent demander une confirmation de l'achat d'un forfait avant son activation.
2. Format de la Notification : Les notifications de souscription doivent inclure la validité du forfait, ses avantages et conditions d'utilisation selon le format ci-dessous :

"Félicitations, vous avez souscrit au forfait [nom_du_forfait] valable jusqu'au [JJ/MM/AAAA] à [HH/MM/SS]. Profitez de :

- *[Nombre de secondes ou minutes] pour les appels [on-net, off-net, tous réseaux, International ou roaming] décompté à la [seconde ou minute],*
- *[Nombre de SMS] en [on-net, off-net, tous réseaux, International ou roaming],*
- *[Volume data en Go/Mo/Ko/O] décompté par unité de facturation data,*
- *[Avantage particulier du forfait].*

Merci de votre confiance."

NB : Seuls les avantages octroyés seront affichés.

3. Retour de Notification : Les notifications de Souscription aux Forfaits doivent être envoyées par SMS de classe 1¹.

Article 3 : NOTIFICATION D'OCTROI DE BONUS

¹ le message est enregistré dans la mémoire de téléphone et s'il n'y a pas de place disponible il est alors enregistré dans la carte SIM par défaut.

1. Format de la Notification : Les notifications d'octroi de bonus doivent inclure les avantages du bonus et sa date d'expiration selon le format ci-dessous :

"Félicitations, à la suite de [l'opération ayant déclenché l'octroi du bonus], vous avez reçu le bonus [libellé_du_bonus]. Expire-le [JJ/MM/AAAA] à [HH/MM/SS].

Si l'avantage est un montant financier :

- *[Montant] pour les appels en [on-net, off-net, tous réseaux, International ou roaming] facturé à [tarif appel] par [seconde ou minute],*
- *[Montant] pour les SMS en [on-net, off-net, tous réseaux, International ou roaming] facturé à [tarif SMS],*
- *[Montant] par [unité de volume data],*
- *[Autre avantage du bonus].*

Profitez-en bien !"

Si l'avantage est un volume :

- *[Nombre de secondes ou minutes] pour les appels en [on-net, off-net, tous réseaux, International ou roaming] décompté à la [seconde ou minute] Sec ou Min,*
- *[Nombre de SMS] en [on-net, off-net, tous réseaux, International ou roaming],*
- *[Volume data en Go/Mo/Ko/O] décompté par unité de facturation data,*
- *[Autre avantage du bonus].*

Profitez-en bien !"

NB : Seuls les avantages octroyés seront affichés.

2. Retour de Notification : Les notifications d'octroi de bonus doivent être envoyées par SMS de classe 1.

Article 4 : NOTIFICATION DE FIN DE COMMUNICATION

1. Éléments de la Notification : Les opérateurs de téléphonie mobile doivent introduire dans leur système de facturation prépayée, un procédé informant le client, immédiatement à la fin de la communication (voix et SMS), sur :
 - La durée de la communication (en secondes) Sec ou le nombre de SMS envoyés ;
 - Le coût de la communication (voix ou SMS) ;
 - Le solde des comptes (principal, forfait et/ou bonus), à travers lesquels la communication a été facturée.
2. Format de la notification: La notification de fin de communication est envoyée selon la syntaxe ci-après :

Pour le service Voix :

« Votre appel a duré [durée en secondes ou minutes] Sec ou Min et a coûté [Montant réel facturé] FCFA.

Votre solde est de :

Compte 1 : [montant réel du crédit de communication restant] FCFA ou [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min,

Compte n : [montant réel du crédit de communication restant] FCFA ou [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min. »

Pour le service SMS :

« Vous avez envoyé [Nombre de SMS envoyés] SMS ayant coûté [Montant réel facturé] FCFA. Votre solde est de :

Compte 1 : [montant réel du crédit de communication restant] FCFA ou [Nombre de SMS restants] SMS,

Compte n : [montant réel du crédit de communication restant] FCFA ou [Nombre de SMS restants] SMS). »

NB: les comptes (principal, forfait et/ou bonus) affichés sont ceux à partir desquels le service (appel ou SMS) a été facturé.

3. Retour de Notification : Les notifications de fin de communication doivent être envoyées par SMS de classe 0 appelé « flash » SMS².

Article 5 : NOTIFICATION DE CONSULTATION DE SOLDE

1. Format de la Notification : les opérateurs de téléphonie mobile doivent présenter de manière claire les soldes des comptes actifs selon le format ci-dessous :

“Votre solde actuel est de :

Compte principal : [montant réel du crédit de communication restant] FCFA expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus montant 1 : [montant réel du forfait ou bonus] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus montant n : [montant réel du forfait ou bonus] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels on-net 1 : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels on-net n : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

² Le SMS est affiché directement à l'utilisateur sur l'écran du terminal à la réception sans être enregistré dans la mémoire du téléphone ou de la carte SIM. Il disparaît dès que l'utilisateur valide sa visualisation.

Forfait ou Bonus Appels off-net 1 : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels off-net n : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels Tous Réseaux 1 : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels Tous Réseaux n : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels Internationaux 1 : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels Internationaux n : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels Roaming 1 : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Appels Roaming n : [nombre de secondes ou minutes] Sec ou Min expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS on-net 1 : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS on-net n : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS off-net 1 : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS off-net n : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS Tous Réseaux 1 : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS Tous Réseaux n : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS Internationaux 1 : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS Internationaux n : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS Roaming 1 : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus SMS Roaming n : [Nombre de SMS restants] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Data 1 : [Volume data en Go/Mo/Ko/] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Data n : [Volume data en Go/Mo/Ko/] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Data Roaming 1 : [Volume data en Go/Mo/Ko/] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS],

Forfait ou Bonus Data Roaming n : [Volume data en Go/Mo/Ko/] expire le [JJ/MM/AAAA] à [HH:MM:SS].“

NB : Seuls les comptes actifs seront affichés.

2. Retour de Notification : Les notifications de consultation de solde doivent être envoyées par SMS de classe 0 appelé « flash » SMS.
3. Affichage du solde : Les opérateurs doivent afficher le solde du compte principal des abonnés, même s'il est négatif. Le solde doit être affiché de manière non arrondie, incluant la partie décimale.
4. Libellés de compte : Les opérateurs doivent utiliser des libellés explicites pour les comptes secondaires, en précisant le type de service (voix, SMS, data, mixte) et la destination (on-net, off-net, etc.).
5. Affichage des comptes : Lors de la consultation de solde, les comptes doivent être affichés par service et par ordre de priorité d'utilisation. Le compte le plus prioritaire est celui qui a la date d'expiration la plus proche.

Exemple d'ordre de priorité :

- Voix : Compte appel 1 (priorité 1), Compte appel 2 (priorité 2), ...
- SMS : Compte SMS 1 (priorité 1), Compte SMS 2 (priorité 2), ...
- Data : Compte Data 1 (priorité 1), Compte Data 2 (priorité 2), ...

Article 6 : AUTRES DISPOSITIONS DE NOTIFICATION

1. Cumul des avantages : Lorsque le consommateur renouvelle un forfait avant sa date d'expiration, les avantages doivent être cumulés. La date de validité du nouveau forfait est celle prescrite par le renouvellement.
2. Signalisation de l'épuisement des Soldes (principal, forfait, bonus) : Les opérateurs doivent signaler aux abonnés en communication, par signalisation sonore (ou message vocal), soixante (60) secondes avant l'épuisement des soldes des comptes.
3. Notifications avant expiration des Forfaits : Les opérateurs doivent envoyer une notification SMS de classe 0 « flash SMS » aux abonnés, 24 heures avant l'expiration des forfaits (voix, SMS, data) ayant une durée de validité de plus de 48 heures.
4. Niveau de consommation data : Les opérateurs doivent envoyer des messages de notification de classe 0 « flash SMS » aux abonnés, lorsque leur consommation data atteint 50%, 75% et 100% du volume data initialement octroyé.
5. Utilisation des données mobiles : Les opérateurs doivent mettre en place via un code USSD un mécanisme permettant aux clients de choisir le

mode de facturation applicable en cas d'épuisement ou d'expiration de forfaits/bonus data, qu'il s'agisse du mode « pay as you go » ou du mode forfait.

Par défaut le mode « pay as you go » devrait être désactivé.

6. Palier de décompte du volume de données : Les opérateurs doivent fixer le palier de décompte du volume de données à 1ko.
7. Délai de mise à jour des soldes des comptes de données mobiles : Les opérateurs doivent facturer les transactions de données mobiles et mettre à jour les soldes des comptes data associés en moins de 5 secondes.

Article 6 : DISPOSITIONS FINALES

1. La présente décision abroge et remplace la décision N°72/ARM/Te du 18 aout 2010.
2. La présente décision prend effet à partir de sa date de signature et les opérateurs ont un délai de trois (03) mois pour sa mise en œuvre.
3. La présente décision sera notifiée aux opérateurs et rendue publique.
4. Le Directeur des Réseaux et Services des Communications Electroniques est chargé de l'application de la présente décision.