

## ANNEXE C

**Cahier des charges définissant les conditions d'établissement et d'exploitation des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex**

## CHAPITRE 1er

**DISPOSITIONS GENERALES  
DU CAHIER DES CHARGES****Article 1er. — Terminologie****1.1 Termes définis**

Outre les définitions prévues dans la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, il est fait usage dans le présent cahier des charges des termes qui doivent être entendus de la manière suivante :

« **Autorité de régulation** » désigne l'autorité de régulation de la poste et des communications électroniques instituée en vertu de l'article 11 de la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 susvisée.

« **Autorisation générale** » désigne l'autorisation générale délivrée par l'autorité de régulation de la poste et des communications électroniques, autorisant le titulaire à établir et à exploiter les services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex en Algérie.

« **Cahier des charges** » désigne le présent document (y compris ses annexes) qui fixe les conditions et modalités dans lesquelles les services de communications électroniques surtaxés y compris les services Audiotex peuvent être établis, exploités et/ou fournis conformément à la loi, ses textes d'application et les décisions de l'Autorité de régulation.

« **Loi** » désigne la loi n° 18-04 du 24 Châabane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques.

« **Opérateur** » désigne toute personne physique ou morale ayant bénéficié d'une autorisation générale en vue d'assurer l'établissement et l'exploitation et/ou la fourniture des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

« **Services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex** » tout service de communication unidirectionnelle ou interactive entre un abonné du réseau téléphonique et un automate de reconnaissance de la parole et de restitution de messages vocaux (ci-après dénommé séparément le « service » et dans leur ensemble les « services »).

« **Services de communications électroniques interactifs** » services qui permettent l'échange direct de contenu entre le fournisseur de service et les utilisateurs ou la participation à des jeux et concours.

« **Services surtaxés** » service utilisant un numéro à tarification spéciale (numéro surtaxé) dont l'utilisation est facturée à un prix plus élevé qu'une utilisation normale et pour lequel un reversement est effectué par l'opérateur téléphonique au détenteur du numéro.

« **Audiotex** » service de communication unidirectionnelle ou interactive entre un abonné d'un réseau de communications électroniques ouvert au public et une plate-forme technique de restitution de messages vocaux.

« **Annexe** » désigne l'une ou l'autre des deux (2) annexes du présent cahier des charges :

- annexe C.1 : fiche de renseignements ; et
- annexe C.2 : lettre d'engagement.

« **Numéro court** » numéro de 4 à 5 chiffres attribué par l'Autorité de régulation selon le plan de numérotation national.

« **Plate-forme technique** » désigne le (les) équipement(s) permettant l'établissement et l'exploitation des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex.

« **Services SMS** » (Short message service) : service de communications électroniques basé sur les messages courts qui permet d'envoyer et de recevoir des messages d'une longueur maximale de 160 caractères avec textes ou chiffres ou bien la combinaison des deux. Ces services peuvent prendre également la forme de SMS Bulk et SMS A2P générés, exclusivement, en national.

« **SMS Bulk** » envoi d'un message à un grand nombre de destinataires en même temps.

« **SMS A2P** » (Application to Person) solution de messagerie qui vise à envoyer des SMS à des utilisateurs sur mobile via une application.

« **Service MMS** » (Multimedia message service) service de communications électroniques qui permet d'envoyer et de recevoir des messages multimédias.

« **Titulaire** » désigne le titulaire de l'autorisation générale fournissant des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex, à savoir la société [...], société [...] de droit algérien au capital de (... de dinars algériens) [...] immatriculée au centre national du registre de commerce sous le numéro [...].

« **UIT** » Union internationale des télécommunications.

## 1.2 Définitions données dans les règlements de l'UIT

Les définitions des autres termes utilisés dans le présent cahier des charges sont conformes à celles données dans les règlements de l'UIT, sauf disposition particulière expresse.

## Art. 2. — Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions d'établissement et d'exploitation des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex en Algérie, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

## Art. 3. — Textes de référence

La fourniture des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex, objet du présent cahier des charges, doit être assurée dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et des normes nationales et internationales en vigueur.

Le Titulaire est tenu, en particulier, au respect des textes suivants :

- la loi organique n° 12-05 du 18 Safar 1433 correspondant au 12 janvier 2012 relative à l'information ;
- l'ordonnance n° 03-03 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003, modifiée et complétée, relative à la concurrence ;
- la loi n° 04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004, modifiée et complétée, fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;
- la loi n° 04-08 du 27 Joumada Ethania 1425 correspondant au 14 août 2004, modifiée et complétée, relative aux conditions d'exercice des activités commerciales ;
- la loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009, modifiée et complétée, relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes ;
- la loi n° 09-04 du 14 Chaâbane 1430 correspondant au 5 août 2009 portant règles particulières relatives à la prévention et à la lutte contre les infractions liées aux technologies de l'information et de la communication ;
- la loi n° 15-12 du 28 Ramadhan 1436 correspondant au 15 juillet 2015 relative à la protection de l'enfant ;
- la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques ;
- la loi n° 18-07 du 25 Ramadhan 1439 correspondant au 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel ;
- le décret exécutif n° 09-410 du 23 Dhou El Hidja 1430 correspondant au 10 décembre 2009, modifié et complété, fixant les règles de sécurité applicables aux activités portant sur les équipements sensibles ;
- le décret exécutif n° 18-246 du 29 Moharram 1440 correspondant au 9 octobre 2018 déterminant le contenu et la qualité du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques, les tarifs qui leur sont appliqués et leur mode de financement ;

— le décret exécutif n° 18-247 du 29 Moharram 1440 correspondant au 9 octobre 2018 fixant les modalités de gestion du fonds d'appui du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques ;

— le décret exécutif n° 21-44 du 3 Joumada Ethania 1442 correspondant au 17 janvier 2021 fixant le régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux ouverts au public et aux différents services de communications électroniques ;

— le décret exécutif n° 22-39 du 7 Joumada Ethania 1443 correspondant au 10 janvier 2022 fixant les conditions de délivrance de l'autorisation générale pour l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture des services de communications électroniques au public ainsi que les montants de la contrepartie financière, des redevances et de la contribution annuelle y afférentes ;

— les recommandations des autorités habilitées relatives à la cybersécurité ;

— les décisions de l'Autorité de régulation ;

— les normes fixées ou rappelées aux termes du présent cahier des charges et règlements de l'UIT et, notamment celles relatives aux radiocommunications.

#### **Art. 4. — Période de démarrage d'exploitation du service**

Le Titulaire de l'autorisation générale est tenu de procéder au lancement commercial des services prévus par le cahier des charges, dans un délai maximum d'une (1) année, à compter de la date de signature du cahier des charges.

Une période d'une année (1) supplémentaire peut être accordée après autorisation de l'autorité de régulation. Dans ce cas, le titulaire de l'autorisation générale doit introduire une demande motivée de prolongation de la période de lancement commercial de ses services deux (2) mois avant l'expiration de la durée initiale citée au 1er alinéa du présent article.

#### **Art. 5. — Concurrence loyale**

Le Titulaire de l'autorisation générale s'engage à pratiquer une concurrence loyale avec les opérateurs concurrents, conformément à la législation en vigueur.

#### **Art. 6. — Egalité de traitement des utilisateurs**

Les utilisateurs sont traités de manière égale et leur accès aux services est assuré, conformément à la loi, dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires.

Les services fournis par le titulaire de l'autorisation générale sont ouverts à tous ceux qui en font la demande, sous réserve qu'ils remplissent les conditions définies par le titulaire conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

#### **Art. 7. — Tenue d'une comptabilité analytique**

Le Titulaire de l'autorisation générale doit tenir une comptabilité analytique permettant de déterminer les coûts réels, les produits et les résultats de chaque catégorie de services fournis.

Cette comptabilité est tenue en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur.

#### **Art. 8. — Fixation des tarifs**

Sous réserve de la législation en vigueur, notamment celle relative à la concurrence, le Titulaire de l'autorisation générale bénéficie :

— de la liberté de déterminer sa politique de commercialisation ;

— de la liberté de fixer les prix des services offerts à ses abonnés ;

— de la liberté de fixer le système global de tarification, qui peut comprendre des réductions, notamment en fonction du volume des prestations fournies.

L'information en est donnée à l'autorité de régulation.

#### **Art. 9. — Protection des informations et données à caractère personnel**

Le Titulaire prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations et données à caractère personnel qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification de ses abonnés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

#### **Art. 10. — Cryptage et encryptions**

Le Titulaire de l'autorisation générale peut procéder au cryptage de ses propres signaux, et/ou proposer à ses abonnés un service de cryptage, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Il est tenu cependant, d'obtenir sur autorisation délivrée par l'autorité compétente, les procédés et les moyens d'encryptions préalablement à la mise en service de ces systèmes.

#### **Art. 11. — Protection de la santé et de l'environnement**

Le Titulaire de l'autorisation générale doit opter pour des équipements et des technologies les plus appropriés en respectant les prescriptions exigées pour la protection de la santé et de l'environnement, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

#### **Art. 12. — Informations générales**

Le Titulaire de l'autorisation générale est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de régulation toutes les informations et tous les documents, notamment financiers, techniques et commerciaux qui lui sont nécessaires pour s'assurer du respect par le Titulaire des obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par le présent cahier des charges ou les décisions de l'Autorité de régulation.

**Art. 13. — Obligation d'assurance**

Dès l'entrée en vigueur du présent cahier des charges et pendant toute sa durée, le Titulaire de l'autorisation générale couvre sa responsabilité civile et professionnelle ainsi que les risques portant sur les biens nécessaires à l'établissement et à l'exploitation des services objet du présent cahier des charges, y compris les ouvrages en cours de réalisation et équipements en cours d'installation, par des polices d'assurance souscrites dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur.

**Art. 14. — Impôts, droits et taxes**

Le Titulaire de l'autorisation générale est assujéti aux dispositions fiscales en vigueur. A ce titre, il doit s'acquitter de tous impôts, droits et taxes institués par la législation en vigueur.

**Art. 15. — Modification du cahier des charges**

Dans l'unique mesure où l'intérêt général le commande, le présent cahier des charges peut être modifié à l'initiative du ministre chargé des communications électroniques ou sur proposition de l'Autorité de régulation.

**Art. 16. — Respect des accords et conventions internationaux**

Le Titulaire est tenu de respecter les conventions et les accords internationaux et notamment les résolutions, les règlements et les arrangements de l'UIT et des organisations restreintes ou régionales de télécommunications auxquelles adhère l'Algérie.

Il tient l'Autorité de régulation régulièrement informée des dispositions qu'il prend à cet égard.

**Art. 17. — Non-respect des dispositions applicables**

Le Titulaire est passible des sanctions prévues par la législation en vigueur en cas de non-respect :

- des dispositions de la loi et de ses textes d'application ;
- des dispositions du présent cahier des charges ;
- des décisions prises par l'Autorité de régulation.

CHAPITRE 2

**CONDITIONS D'ETABLISSEMENT DES SERVICES  
DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES  
INTERACTIFS SURTAXES Y COMPRIS  
LES SERVICES AUDIOTEX**

**Art. 18. — Constitution du dossier de demande des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex**

Outre les documents requis par le décret exécutif n° 22-39 du 7 Joumada Ethania 1443 correspondant au 10 janvier 2022 fixant les conditions de délivrance de l'autorisation générale pour l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture des services de communications électroniques au public ainsi que les montants de la contrepartie financière, des redevances et de la contribution annuelle y afférentes, le Titulaire est tenu de fournir à l'Autorité de régulation les documents suivants :

— une demande adressée au directeur général de l'Autorité de régulation ;

— un descriptif de la solution technique (plate-forme, logiciels y afférents, fournisseur de l'accès à Internet, type et débit de connexion) ;

— lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées.

**Art. 19. — Obligations relatives au chargé du contenu**

Le Titulaire s'engage à nommer un chargé de contenu dont le nom sera systématiquement communiqué à tout cocontractant du titulaire et, sur demande, à tous les tiers.

Le chargé de contenu répondra aux conditions et assumera les responsabilités de « directeur responsable de la publication ».

Le chargé de contenu assurera une surveillance constante du contenu des services exploités par le Titulaire en veillant à ce que ne soit pas diffusée une quelconque information au contenu de tout type, contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et plus généralement, aux lois et aux règlements en vigueur.

Le Titulaire s'engage à notifier à l'Autorité de régulation tout changement relatif à l'identité du chargé du contenu.

**Art. 20. — Informations à fournir**

Le Titulaire s'engage à communiquer à l'Autorité de régulation, dans les formes et les délais qu'elle fixe les informations suivantes :

— la nature des services fournis par le Titulaire ;

— les nom, prénom(s) et coordonnées du chargé de contenu ;

— les nom, prénom(s) et coordonnées de la personne physique chargée d'assurer le contact avec l'Autorité de régulation ;

— les dénominations sociales, adresses et coordonnées de chaque établissement où les services sont fournis, y compris les centres d'appels et les sociétés sous-traitantes ;

— un exemplaire des états financiers annuels certifiés ou tout document attestant du montant de son chiffre d'affaires et résultat comptable annuel brut, selon le cas ;

— tout autre renseignement demandé par l'Autorité de régulation ou jugé pertinent par le Titulaire.

En cas de modification des statuts du Titulaire, celui-ci est tenu d'en informer l'Autorité de régulation dans un délai n'excédant pas un (1) mois, à compter de la date de modification.

**Art. 21. — Obligations relatives au contenu du service**

L'activité du Titulaire, dans le cadre du service autorisé, est limitée à la prestation dudit service tel qu'il a été défini par ses soins aux termes de la demande d'autorisation générale.

Le Titulaire s'engage à ne pas fournir des services dont le contenu :

- est contraire à la législation et à la réglementation en vigueur et/ou aux bonnes mœurs ;
- est susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine ou à la protection des enfants ;
- incite à la discrimination, à la haine ou à la violence ;
- incite à la consommation de substances néfastes pour la santé et illicites ou encourageant la commission de crimes ou de délits ;
- porte sur des sujets à caractère violent ou pornographiques.

#### **Art. 22. — Engagements à l'égard des utilisateurs**

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations à l'égard des utilisateurs, prévues par le cadre législatif et réglementaire applicable et s'engage, notamment :

- à donner une indication claire et précise à ses utilisateurs sur l'objet du service ;
- à communiquer aux utilisateurs les tarifs des services de manière claire et non équivoque, par tout procédé ;
- à annoncer aux utilisateurs les tarifs des services de manière claire et non équivoque, dès le début de la communication, par tout procédé, sur les SMS de promotion de service, ainsi que sur tous les supports de communication ;
- à annoncer, clairement en cours de communication, tout changement de tarif. Cette annonce mentionne clairement le tarif du nouveau service. L'utilisateur doit disposer d'un délai minimal de cinq (5) secondes après l'annonce, pour raccrocher et revenir au menu précédent ou, à défaut, accepter le nouveau service au tarif énoncé ;
- à veiller, dans le cas de services rendus, à ce que le service soit conçu de telle sorte à accéder le plus rapidement et le plus simplement possible au contenu recherché et faciliter la navigation au sein du service ;
- à diffuser en début de communication un avertissement à l'utilisateur mentionnant qu'il pourra être exclu du service, en cas de comportement non conforme aux règles de bonne conduite ;
- à ne diffuser les appels ou SMS aux utilisateurs qu'aux horaires fixés par l'Autorité de régulation ;
- à informer les utilisateurs des modalités de réclamation et d'exercice de leurs droits et notamment, mettre à la disposition des utilisateurs les nom, prénoms et coordonnées de la personne à qui ils doivent adresser leur réclamation ;
- à identifier clairement les éventuels messages publicitaires et le nom de chaque annonceur distinctivement énoncé ;
- à indiquer clairement la date et l'heure de l'information, lorsque celles-ci sont nécessaires à une information complète des utilisateurs ;

— à informer les utilisateurs du rythme de mise à jour des services ;

— à informer clairement dès le début du message, que les informations ne sont données qu'à titre informatif et, dans le cas où les informations relèvent de professions réglementées, telle que notamment, les médecins, pharmaciens ou avocats, sans que cette liste soit limitative, inciter à s'adresser à un praticien agrémenté ;

— ne pas utiliser le numéro de téléphone d'une tierce personne sans son accord préalable écrit ;

— garder confidentielle toute information relative à la vie privée des utilisateurs et n'en faire part que dans les cas prévus par la loi.

#### **Art. 23. — Obligations relatives à la fourniture de services**

Le Titulaire s'engage à :

- négocier de bonne foi, avec tout opérateur de communication électronique en faisant la demande, une convention définissant les conditions de fourniture d'accès aux services ;
- offrir l'accès aux services à tous les demandeurs d'accès en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables ;
- transmettre à l'autorité de régulation le descriptif détaillé du service quarante-cinq (45) jours avant la date effective de son lancement ;
- respecter un délai de quatre-vingt-dix (90) jours pour la mise sur le marché d'un nouveau service après son examen sans réserve par l'Autorité de régulation. Passé ce délai, le service n'est plus valide ;
- ne pas faire transiter via ses plates-formes techniques, des appels ou des messages courts en provenance ou à destination des opérateurs de réseaux ouverts au public nationaux et internationaux ;
- aviser l'autorité de régulation en cas d'interruption de service.

#### **Art. 24 — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services**

##### **24.1 Continuité**

Dans le respect du principe de continuité et, sauf en cas de force majeure dûment constatée, le Titulaire ne peut interrompre la fourniture des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation.

##### **24.2 Qualité**

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité pour les services conformes aux normes nationales et internationales et en particulier aux normes de l'UIT.

### 24.3 Disponibilité

Le Titulaire est tenu d'assurer, sauf cas de force majeure, la fourniture de ses services en permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il doit mettre en œuvre des moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

### 24.4 Sécurité des services

Le Titulaire doit également mettre en place les mécanismes logiques et physiques nécessaires visant à assurer la sécurisation des données, des applications et de l'infrastructure, notamment en ce qui concerne :

— l'intégrité et la confidentialité des données notamment à travers la mise en place de mécanismes de sécurité de l'information contre les différentes menaces et intrusions ;

— la sécurisation physique des locaux abritant l'infrastructure notamment contre les incendies.

#### Art. 25. — Commercialisation des services

Dans le cadre de ses relations contractuelles, le Titulaire doit veiller au respect des engagements au regard :

— de la sécurité et de l'intégrité des données et informations de ses clients et des abonnés, et

— du respect de la confidentialité des informations détenues.

En tout état de cause, le Titulaire conserve la responsabilité de la fourniture des services à ses clients et abonnés.

## CHAPITRE 3

### CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES INTERACTIFS SURTAXES Y COMPRIS LES SERVICES AUDIOTEX

#### Art. 26. — Modalités de fourniture des services

Le Titulaire doit offrir ses services conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux dispositions du présent cahier des charges.

Le Titulaire s'engage à offrir l'accès aux services à tous les demandeurs en mettant en œuvre les plateformes techniques les plus fiables d'une manière égalitaire et sans discrimination.

La fourniture des services s'effectue à travers les techniques disponibles notamment :

- le serveur vocal ;
- les SMS y compris SMS Bulk et SMS A2P ;
- les MMS.

Lorsque la fourniture de certains services requiert l'obtention d'autorisations préalables le Titulaire doit obtenir lesdites autorisations avant la fourniture des services.

Les opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public peuvent fournir ces services exclusivement, au profit de leurs abonnés.

#### Art. 27. — Attribution de ressources en numérotation

L'Autorité de régulation détermine et attribue les numéros qui sont nécessaires au titulaire pour l'établissement, l'exploitation et la fourniture des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex, objet du présent cahier des charges.

L'attribution des ressources en numérotation est soumise au paiement à l'Autorité de régulation d'une rémunération pour services rendus, conformément à la réglementation en vigueur.

#### Art. 28. — Confidentialité des communications

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des communications des utilisateurs de ses services.

#### Art. 29. — Prescriptions exigées pour la défense nationale et la sécurité publique

Le Titulaire est tenu, conformément à la législation en vigueur, de répondre, positivement et dans les plus brefs délais, aux injonctions des autorités compétentes en vue de respecter les prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire, en mettant en œuvre les moyens nécessaires, en particulier en ce qui concerne :

— l'établissement de liaisons de communications électroniques dans les zones d'opérations ou sinistrées ;

— le respect des priorités en matière d'utilisation des réseaux en cas de conflit ou dans les cas d'urgence ;

— l'interconnexion avec les réseaux propres aux services chargés de la défense nationale et de la sécurité publique ;

— les réquisitions des installations pour des besoins de sécurité intérieure sur autorisation préalable écrite délivrée par l'autorité judiciaire ;

— l'apport de son concours, sur autorisation préalable écrite délivrée par l'autorité judiciaire, en permettant (i) l'interconnexion et l'accès à ses équipements et (ii) l'accès aux fichiers et autres informations détenues par le Titulaire, aux organismes traitants, au niveau national, des questions de protection et de sécurité de systèmes de communications électroniques, dans le strict respect du secret professionnel par les organismes ; et

— l'interruption partielle ou totale du service, sous réserve du versement d'une indemnité correspondant à la perte de chiffre d'affaires générée par ladite interruption.

Le Titulaire est indemnisé pour sa participation aux actions ci-dessus, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

De plus, le Titulaire est tenu d'établir un journal des événements relatifs aux accès aux services fournis, dans le cadre de l'autorisation générale, à ses abonnés. Ce journal consigne l'historique de ces accès de manière à assurer leur traçabilité pendant une période d'une (1) année. A cet effet, il indique toutes informations pertinentes telles que l'identification de l'abonné, la date et l'heure des échanges. Ces informations ne peuvent être consultées que par les services de sécurité dûment habilités, suite à l'autorisation de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

#### **Art. 30. — Promotion du service**

Dans le cadre de la promotion de ses services, le Titulaire doit :

- faire connaître clairement et de manière explicite le prix de l'appel à la minute et du SMS pour l'utilisateur et ce, sur tous les supports de promotion des services et notamment sur son site web ;
- porter à la connaissance du public son identité et l'identité du chargé de contenu sur tout support de promotion des services ;
- pour les services de conseil spécialisés, porter à la connaissance du public l'identité des spécialistes qui y collaborent ;
- faire apparaître toute information de façon claire et non équivoque ;
- éviter dans tout support de promotion des services tout risque de confusion avec un autre opérateur de communications électroniques.

En outre, il est interdit au Titulaire :

- d'utiliser sous quelque forme que ce soit des images dégradantes, contraires aux lois ou aux bonnes mœurs ou induire les consommateurs en erreur sur le contenu des services et des produits proposés ;
- de faire de la publicité directe ou indirecte pour des services contraires au présent cahier des charges ou des produits faisant l'objet d'une interdiction législative. Il est notamment interdit de faire de la publicité du tabac et des produits tabagiques, de boissons alcoolisées, produits pharmaceutiques ainsi que tout produit objet d'interdiction ;
- d'afficher des publicités en dehors des espaces commerciaux ou mis à disposition. Il doit être en mesure, à tout moment, de produire les documents prouvant que l'affichage a été réalisé sur un emplacement réservé à cet effet.

### CHAPITRE 4

#### TARIFS ET FACTURATION

##### **Art. 31. — Tarifs et facturation**

Les appels et les SMS vers les services offerts par le titulaire doivent être facturés dans le respect des plages tarifaires liées au numéro court qui lui a été attribué par l'Autorité de régulation.

Les services ne peuvent être fournis par le Titulaire qu'après la diffusion d'une annonce mentionnant les tarifs et laissant à l'utilisateur un délai minimal de cinq (5) secondes pour raccrocher ou accepter les services aux tarifs énoncés.

### CHAPITRE 5

#### RESPONSABILITE ET CONTROLE

##### **Art. 32. — Responsabilité générale**

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement du service, du respect des obligations contenus dans le présent cahier des charges, ainsi que du respect des principes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

##### **Art. 33. — Responsabilité du Titulaire**

Le Titulaire est seul responsable vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions de la loi, de l'établissement, l'exploitation et de la fourniture du service et des dommages éventuels qui peuvent résulter, notamment, des défaillances du Titulaire ou de son personnel ou des défaillances du service.

##### **Art. 34. — Information et contrôle**

###### **34.1 Informations à fournir**

Le Titulaire s'engage à communiquer à l'autorité de régulation, dans les formes et les délais qu'elle fixe par l'Autorité de régulation, les informations suivantes :

- la description de l'ensemble des services offerts ;
- les tarifs et conditions générales de l'offre de service ;
- un exemplaire des états financiers annuels certifiés ou tout document attestant du montant de son chiffre d'affaires et résultat comptable annuel brut, selon le cas ;
- toute autre information ou document prévu par le présent cahier des charges et les textes législatifs et réglementaires en vigueur ;
- tout autre renseignement demandé par l'Autorité de régulation ou jugé pertinent par le Titulaire ;
- tout projet de partenariat qu'il envisage dans la délivrance du service.

En cas de modification des statuts du Titulaire, celui-ci est tenu d'en informer l'Autorité de régulation dans un délai n'excédant pas un (1) mois, à compter de la date de modification.

###### **34.2 Contrôle**

L'Autorité de régulation peut, par ses agents commissionnés à cet effet ou par toute personne dûment habilitée par elle, procéder auprès du Titulaire à des enquêtes y compris celles qui nécessitent des interventions directes, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

##### **Art. 35. — Dispositions particulières aux services de jeux**

Dans le cas où le Titulaire propose des services de « jeux-concours », et ce, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur en la matière, permettant aux utilisateurs de gagner un ou plusieurs lots, le Titulaire s'engage :

— à transmettre le descriptif détaillé du jeu quarante-cinq (45) jours avant la date effective de son lancement ;

— à préciser clairement les modalités d'accès au règlement du jeu et ne pas lancer les jeux de hasard et les paris ;

— à mentionner préalablement à l'accès aux services, que le règlement du jeu est disponible à titre gratuit à toute personne qui en fait la demande ;

— à respecter un délai de quatre-vingt-dix (90) jours pour la mise sur le marché d'un nouveau jeu-concours après son examen sans réserve par l'Autorité de régulation, passé ce délai, le jeu n'est plus valide ;

— à publier la liste des gagnants aux jeux et concours et les gains sur tous les supports de promotion de services, notamment son site web ;

— à mentionner sur le premier SMS envoyé aux participants ainsi que sur les SMS de promotion, le tarif du SMS et le lien permettant de consulter le règlement du jeu. Les modalités d'accès aux règlements du jeu sont clairement précisées.

#### Art. 36. — Interdictions

L'activité du Titulaire dans le cadre des services autorisés est limitée à la prestation desdits services tels qu'ils ont été définis par ses soins aux termes de la demande d'autorisation générale. En aucun cas les prestations du Titulaire ne sauraient inclure, une quelconque vente de biens dont le prix serait en fonction, en tout ou partie de la durée de connexion.

En outre, les services ne pourront servir de moyen d'échange simultané ou quasi simultané de messages entre utilisateurs non identifiés de manière précise et certaine. Le Titulaire s'engage, en début de communication, à diffuser un avertissement à l'utilisateur mentionnant qu'il pourra être exclu du service en cas de comportement non conforme aux règles de bonne conduite et, en ce qui concerne les mineurs, à indiquer expressément qu'ils ne doivent donner aucune coordonnée personnelle.

### CHAPITRE 6 DISPOSITIONS FINALES

#### Art. 37. — Langues du cahier des charges

Le présent cahier des charges est rédigé en arabe et en français.

#### Art. 38. — Election de domicile

Le Titulaire fait élection de domicile en son siège social, situé à .....

#### Art. 39. — Annexes

Les deux (2) annexes jointes au présent cahier des charges en font partie intégrante.

Fait à Alger, le.....

a signé :

Le représentant légal du Titulaire

Lu et approuvé

#### Annexe C.1

#### FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Nom : ..... : اللقب

Prénom (s) : ..... : الاسم (الأسماء)

Date et lieu de naissance : .....

Nationalité (actuelle) : ..... Nationalité (d'origine) : .....

Fils de : ..... Et de : .....

Adresse complète du représentant légal : .....

.....

Adresse du siège social : .....

.....

Tél. : ..... Fax : .....

Site web : .....

Adresse électronique : .....

Profession : .....

Fonction ou qualité (au sein de l'organisme) : .....

Diplôme(s) et qualification(s) : .....

Fait à....., le .....

Cachet et signature

-----

#### Annexe C.2

#### LETTRE D'ENGAGEMENT

**A Monsieur le directeur général de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques**

**Objet : Lettre d'engagement**

Je soussigné, Monsieur/Madame..... représentant légal de la société..... sise au..... m'engage formellement à me conformer aux dispositions du cahier des charges définissant les conditions d'établissement et d'exploitation des services de communications électroniques interactifs surtaxés y compris les services audiotex et aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ainsi qu'aux décisions de l'Autorité de régulation.

Veillez agréer, Monsieur le directeur général, l'expression de ma parfaite considération.

Fait à....., le .....

Cachet et signature