

**MINISTERE DE LA POSTE
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

**Arrêté du 28 Dhou El Hidja 1443 correspondant au 27
juillet 2022 fixant les cahiers des charges-types
relatifs aux services de communications
électroniques au public relevant du régime de
l'autorisation générale.**

Le ministre de la poste et des télécommunications,

Vu 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 ;

Vu 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, notamment son article 131 ;

Vu le décret présidentiel n° 21-281 du 26 Dhou El Kaâda 1442 correspondant au 7 juillet 2021, modifié, portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu 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 ;

Vu le décret exécutif n° 20-178 du 14 Dhou El Kaâda 1441 correspondant au 6 juillet 2020 fixant les attributions du ministre de la poste et des télécommunications ;

Vu 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 ;

Vu 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 ;

Vu l'arrêté interministériel du 15 Dhou El Kaâda 1432 correspondant au 13 octobre 2011, modifié et complété, fixant les conditions et les modalités d'acquisition, de détention, d'exploitation, d'utilisation et de cession des équipements sensibles ;

L'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques consultée ;

Arrête :

Article 1er. — En application des dispositions de l'article 4 du 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 présent arrêté a pour objet de fixer les cahiers des charges-types relatifs aux services de communications électroniques au public relevant du régime de l'autorisation générale.

Art. 2. — Les cahiers des charges-types définissant les conditions d'établissement et d'exploitation des services sont fixés en annexes :

- **A** : fourniture d'accès à Internet ;
- **B** : transfert de la voix sur Internet (VoIP) ;
- **C** : communications électroniques interactives surtaxées, y compris les services audiotex ;
- **D** : radiopositionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio ;
- **E** : hébergement et stockage de données en Cloud Computing ;
- **F** : centres d'appels.

Art. 3. — Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 28 Dhou El Hidja 1443 correspondant au 27 juillet 2022.

Karim BIBI-TRIKI.

ANNEXE A

**Cahier des charges définissant les conditions
d'établissement et d'exploitation des services
de fourniture d'accès à Internet**

CHAPITRE 1er

**DISPOSITIONS GENERALES
DU CAHIER DES CHARGES**

Article 1er. — Terminologie

1.1 Termes définis

Outre les définitions données 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 et/ou à fournir sur le territoire algérien, l'accès à Internet.

« **Annexe** » désigne l'une ou l'autre des trois (3) annexes du cahier des charges :

- annexe A.1 : bandes de fréquences autorisées ;
- annexe A.2 : fiche de renseignement ;
- annexe A.3 : lettre d'engagement.

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

« **Force majeure** » désigne tout évènement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté des parties et, notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre ou les grèves.

« **Infrastructures** » désigne l'ensemble des systèmes informatiques et des systèmes de télécommunications utilisés par un Titulaire dans le cadre de son autorisation générale.

« **Fournisseur d'accès à Internet** » désigne tout prestataire de services qui fournit un accès à Internet (FAI).

« **Hotspot ou point d'accès** » désigne un espace couvert par un réseau Wi-Fi Outdoor destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi.

« **Internet** » désigne l'ensemble de réseaux interconnectés au niveau mondial selon le protocole TCP/IP utilisant des ressources de communications électroniques et des équipements informatiques.

« **Loi** » désigne 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.

« **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 de services d'accès à Internet, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

« **Point de présence (POP)** » désigne un lieu physique hébergeant une plate-forme (équipements) nécessaire à la fourniture d'accès à Internet.

« **Réseau Wi-Fi** » désigne un réseau ouvert au public utilisant les fréquences telles que définies en annexe A.1.

« **Titulaire** » désigne le titulaire de l'autorisation générale fournissant des services d'accès à Internet, à savoir la société[...], société [...] de droit algérien au capital de (...de dinars algériens)[...] DA, immatriculée au Centre national du registre de commerce sous le numéro [...]

« **UIT** » désigne l'Union internationale des télécommunications.

« **Usage Indoor** » correspond à la fourniture du service d'accès à Internet en mode Wi-Fi à l'intérieur des bâtiments.

« **Usage Outdoor** » correspond à la fourniture du service d'accès à Internet en mode Wi-Fi à l'extérieur des bâtiments.

« **Wi-Fi** » : ensemble de protocoles sans fil opérant dans les bandes de fréquences telles que définies en annexe A.1 du présent cahier des charges et régis par les normes IEEE 802.11 qui permettent de relier plusieurs équipements au sein d'un réseau, pour fournir les services d'accès à internet à usage Indoor et Outdoor.

« **Zone de couverture** » désigne tout ou partie du territoire national où le Titulaire s'engage à offrir les services d'accès à Internet.

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 fourniture d'accès à Internet, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 3. — Textes de référence

Le service de fourniture d'accès à Internet, objet du présent cahier des charges, doit être assuré 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 :

— 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 ;

— la loi n° 20-04 du 5 Chaâbane 1441 correspondant au 30 mars 2020 relative aux radiocommunications ;

— 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, et ce, 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 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 les organisations restreintes ou régionales de télécommunications auxquels 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 DE FOURNITURE DES SERVICES D'ACCES A INTERNET

Art. 18. — Constitution du dossier de demande du service d'accès à internet

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 ;
 - une lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées ;
 - un descriptif technique et commercial du projet :
- le descriptif détaillé des services prévus ;
 - l'architecture détaillée de l'infrastructure, le mode de connexion envisagé en précisant, notamment le type d'équipements ;
 - les systèmes de sécurité des données à adopter ;
 - les adresses des points de présence (POP) et/ou des sites de points d'accès (hotspot) avec les zones de couverture et les modes de connexion au réseau de communications électroniques envisagés.

Art. 19. — Fourniture de service d'accès à internet

Le Titulaire peut fournir les services d'accès à Internet sur des réseaux filaires ouverts au public conformément à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux moyens de réseaux à base de la technologie Wi-Fi régie par la norme IEEE.802.11 et ses évolutions.

La fourniture de service d'accès à Internet par la technologie Wi-Fi dans une zone de couverture est assurée par le Titulaire en déployant des points de présence (POP) et / ou d'un point ou d'un ensemble de points d'accès en hotspot en y installant des stations radioélectriques connectées au réseau Internet.

Le Titulaire, dans le respect de la loi et de ses textes d'application, a le droit de louer des liaisons filaires et/ou radioélectriques pour assurer la fourniture des services d'accès à Internet.

Il peut, en outre, établir ses propres équipements d'accès hotspot nécessaires à la fourniture des services Wi-Fi dans sa zone de couverture.

Art. 20. — Obligations du Titulaire

Dans l'exercice de l'activité objet de son autorisation générale, le Titulaire est soumis aux obligations suivantes :

- offrir, selon les capacités disponibles, l'accès à Internet à tous les demandeurs en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables ;
- implanter son infrastructure sur le territoire national et garantir que celle-ci soit établie au moyen d'équipement intégrant les technologies récentes et avérées ;
- constituer un fichier client pour l'identification des abonnés ;
- assurer l'intégrité, la confidentialité et l'invulnérabilité des communications et des données de ses abonnés ;
- donner à ses abonnés, une indication claire et précise sur l'objet et les modes d'accès à Internet et disposer d'un service client pour les informer et leur porter assistance ;
- respecter les règles de bonne conduite en s'interdisant, de faire usage de tout procédé déloyal tant à l'égard des abonnés que d'autres fournisseurs d'accès à Internet ;
- informer ses abonnés sur la responsabilité qu'ils encourent quant au contenu qu'ils produisent conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;
- informer les abonnés et les utilisateurs de ses services de manière claire, visible et transparente sur les conditions générales et les tarifs de ses offres ;
- mettre en place un contrat d'abonnement comportant les conditions générales de l'offre de service, notamment le mode d'accès, le mode de souscription aux services, la durée du contrat, sa modification, son renouvellement et sa résiliation.

En cas de cessation de l'activité, de retrait ou de non-renouvellement de l'autorisation générale, le Titulaire est tenu de restituer les données à leur propriétaire et de procéder à leur suppression définitive.

Art. 21. — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services**21.1 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 fourniture d'accès à Internet sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation.

21.2 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.

21.3 Disponibilité

Le Titulaire est tenu d'assurer, sauf en 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.

21.4 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. 22. — Commercialisation des services

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

- de l'égalité d'accès à Internet et de traitement des abonnés ; et
- du respect de la confidentialité des informations détenues sur les abonnés.

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

CHAPITRE 3

CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES D'ACCES A INTERNET

Art. 23. — Identification et protection des usagers

23.1 Identification

Tout client doit faire l'objet d'une identification précise comportant notamment, les éléments suivants :

- prénom(s) et nom et la copie d'une pièce d'identité officielle pour les personnes physiques ;
- extrait du registre du commerce ou des statuts pour les personnes morales.

Cette identification doit être faite avant la fourniture de tout service, conformément à l'article 161 de la loi.

Le Titulaire est tenu d'établir et de maintenir une base de données numérique contenant pour l'ensemble de ses abonnés, les informations suivantes :

- prénom(s) et nom ;
- date et lieu de naissance ;
- numéro d'identification national ou le numéro du passeport ;
- adresse ;
- dénomination sociale pour les personnes morales ;
- date de souscription ;
- le(s) service(s) fourni(s).

Le Titulaire est tenu de mettre en place les moyens matériels et logiciels permettant d'identifier techniquement et authentifier, au moment de la souscription, tous les utilisateurs qui se connectent via son infrastructure.

Lorsqu'il s'agit de la fourniture de service d'accès à Internet par la technologie Wi-Fi cité à l'article 4 ci-dessus, la souscription au service s'effectue, soit directement sur le site web du titulaire soit auprès d'un de ses points de présence commerciale. Dans tous les cas, le Titulaire doit garantir l'exactitude des informations fournies par le souscripteur (nom, prénom, numéro de téléphone).

La souscription au service s'effectue selon deux (2) modes :

— soit sur le site web du Titulaire à travers un lien direct sur la page d'authentification d'un portail captif où l'utilisateur doit fournir :

- prénom(s) et nom ;
- son numéro de téléphone mobile lui permettant ainsi de recevoir les paramètres d'identification via le service de messagerie court (SMS).

— soit auprès d'un point de présence qui lui délivrera les paramètres d'identification moyennant le dépôt de la copie de la pièce d'identité officielle.

23.2 Confidentialité des communications

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des informations qu'il détient sur ses abonnés et la confidentialité de leurs communications et ne pas permettre la mise en place de dispositifs en vue de l'interception ou du contrôle des communications, échanges électroniques ou données sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses agents, les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des communications, des échanges électroniques et des données.

23.3 Neutralité des services

Le Titulaire garantit la neutralité de ses services vis à-vis du contenu des informations transmises sur son infrastructure.

Il s'oblige, également, à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de son personnel vis-à-vis du contenu des messages transmis via son infrastructure. A cet effet, il offre les services sans discrimination, quelle que soit la nature ou la forme des communications électroniques transmises et la technologie utilisée et il prend les dispositions utiles pour en assurer l'intégrité.

Art. 24. — Protection des enfants et des personnes vulnérables

Le Titulaire est tenu de mettre en place des solutions afin de proposer à ses abonnés et de promouvoir un service qui leur permet de protéger les enfants ou les personnes vulnérables sous leur tutelle par restriction d'accès aux contenus indésirables.

CHAPITRE 4

RESPONSABILITE ET CONTROLE

Art. 25. — Responsabilité

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

Le Titulaire est seul responsable vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions de la loi, de 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. 26. — Information et contrôle

26.1 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 :

- les adresses et les coordonnées géographiques des points de présence (POP) et/ou site de points d'accès (hotspots) avec les zones de couverture et les modes de connexion au réseau de communications électroniques ;
- la description de l'ensemble des services offerts ;
- les tarifs et conditions générales de l'offre de services ;
- 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 ;
- la description des processus d'identification des clients ;
- le nombre d'abonnés, par débit, trimestriellement ;
- tout 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.

26.2 Contrôle

L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, l'ensemble des contrôles dans le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation générale.

Art. 27. — Conditions d'utilisation des fréquences radioélectriques

Les bandes de fréquences telles que définies en annexe A.1 du présent cahier des charges sont ouvertes à une exploitation commune et partagée sans assignation de fréquence pour une utilisation exclusive en mode point à multipoint (Wi-Fi de norme IEEE 802.11).

Les exploitants de la solution du Wi-Fi doivent veiller à déployer des techniques de partage de bande de fréquence, notamment la sélection dynamique du canal ACS (automatic canal selection) qui permet de surveiller passivement les renvois de paquets de données, les erreurs de transmission et les interférences radio sur les autres canaux. En outre, il est tenu de disposer des fonctions de contrôles adaptatifs de la puissance des points d'accès lorsque les équipements utilisés le permettent.

Dans le cadre de l'exploitation d'une solution Wi-Fi, le Titulaire peut, sous réserve d'obtention de l'accord des services compétents ou de leurs propriétaires, avoir accès aux sites publics et à la colocalisation au niveau des sites des opérateurs détenteurs de licence si les conditions techniques et les compatibilités électromagnétiques le permettent.

Art. 28. — 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 :

- le respect des priorités en matière d'utilisation des réseaux en cas de conflit ou dans les cas d'urgence ;
- 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'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 ou l'interruption des émissions radioélectriques, 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 de mettre en place une solution d'archivage des données et d'établir un journal des événements portant sur les accès aux services fournis 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 le type du terminal s'il y a lieu, l'adresse IP, l'identification de l'abonné, la date et l'heure d'accès. Ces informations doivent être sauvegardées de façon sécurisée et ne peuvent être consultées sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Art. 29. — Brouillage

L'utilisation des bandes de fréquences "Wi-Fi" est autorisée sous réserve de ne pas causer de brouillages préjudiciables aux autres services de communications électroniques autorisés.

Dans une zone de couverture où cohabitent plusieurs fournisseurs d'accès à Internet, l'Autorité de régulation, aux fins de préserver le fonctionnement optimal des réseaux Wi-Fi déjà opérationnels ainsi que les équilibres du marché, peut restreindre dans cette zone le déploiement de nouveaux réseaux Wi-Fi dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

En cas de brouillage, le Titulaire doit en informer l'autorité de régulation qui prend toutes dispositions techniques qu'elle jugera utiles conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Art. 30. — Déploiement des points d'accès du réseau WI-FI

Le Titulaire est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de régulation, annuellement, ses prévisions de déploiement et préciser les emplacements des points d'accès y compris leurs coordonnées géographiques à installer avec les zones de couverture de son réseau.

L'Autorité de régulation peut exclure certaines zones du déploiement du Wi-Fi. Dans ce cas, l'Autorité de régulation doit motiver sa décision et en donne information, par tout moyen, aux fournisseurs d'accès Internet existants et candidats.

CHAPITRE 5

DISPOSITIONS FINALES

Art. 31. — Langues du cahier des charges

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

Art. 32. — Election de domicile

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

Art. 33. — Annexes

Les 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 A.1

BANDES DE FREQUENCES AUTORISEES

1. Bande des 2,4 GHz

— la bande de fréquences exploitable est 2400 – 2483.5 MHz

— la puissance isotrope rayonnée équivalente maximum (Outdoor) : 100 mW

2. Bande des 5 GHz

— la bande de fréquences exploitable est 5150 – 5350 MHz

— les puissances isotropes équivalentes rayonnées sont comme suit :

Bandes de fréquences	Mode d'utilisation	PIRE (mW)
5150-5250	Indoor	200
5250-5350	Indoor / Outdoor	200

En cas d'emploi par le Titulaire d'antennes directives, l'information est donnée à l'Autorité de régulation.

L'emploi des techniques dites « plusieurs entrées » et « plusieurs sorties » (MIMO) est permis.

Annexe A.2

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 :

Profession :

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

Diplôme(s) et qualification(s) :

Fait à....., le

Cachet et signature

Annexe A.3

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 fourniture d'accès à Internet et aux
dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

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

Fait à....., le

Cachet et signature

ANNEXE B

**Cahier des charges définissant les conditions
d'établissement et d'exploitation des services
de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP)**

CHAPITRE 1er

**DISPOSITIONS GENERALES
DU CAHIER DES CHARGES**

Article 1er. — Terminologie**1.1 Termes définis**

Outre les définitions données 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 :

« **Adresse IP** » adresse identifiant un équipement raccordé
au réseau Internet.

« **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 sur le territoire algérien, un service de transfert
de la voix sur Internet Protocol (VoIP).

« **Accès** » la fourniture aux abonnés de l'accès aux services
de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) de
l'opérateur.

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

- annexe B.1 : fiche de renseignement ;
- annexe B.2 : lettre d'engagement.

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

« **Force majeure** » désigne tout événement irrésistible,
imprévisible et extérieur à la volonté des parties et,
notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre ou les
grèves.

« **ETSI** » Institut européen de normalisation des
télécommunications.

« **Infrastructures** » désigne l'ensemble des systèmes
informatiques et des systèmes de télécommunications utilisés
par un Titulaire dans le cadre de son autorisation générale.

« **Interopérabilité** » désigne la capacité, pour deux ou
plusieurs systèmes ou applications, d'échanger des données
et de les utiliser mutuellement.

« **Loi** » désigne 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.

« **Ministre** » désigne le ministre chargé des
communications électroniques.

« **Opérateur** » désigne toute personne physique ou morale
ayant bénéficié d'une autorisation générale en vue d'assurer
l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture d'un service
de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) et de
fourniture des services associés dans le respect des
prescriptions prévues par la législation et la réglementation
en vigueur.

« **Point d'Interconnexion** » désigne le lieu ou le point du
réseau où s'établit l'interconnexion entre deux (2) réseaux.

« **Session Initiation Protocol (SIP) (03/1999)** » Protocole
de niveau d'application, défini par la RFC2543, basé sur
TCP/IP, pour la création de sessions à participants multiples,
comme les applications de vidéoconférence remplissant une
fonction de signalisation comparable à SS7.

« **Titulaire** » désigne le Titulaire de l'autorisation
générale, à savoir [...], société [...] de droit algérien au
capital de [...] DA, inscrite au centre national du registre de
commerce sous le numéro [...].

« UIT » Union internationale des télécommunications.

« Voix sur Internet Protocol (VoIP) » le transport du trafic vocal au moyen de la transmission par paquets sur le protocole Internet. Le trafic de transfert de la voix sur internet Protocol (VoIP) peut être acheminé sur un réseau privé contrôlé, un réseau Internet public ou une combinaison des deux avec la garantie de la qualité de service.

« Zone de couverture » tout ou partie du territoire national où le Titulaire s'engage à offrir le service de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP).

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 transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 3. — Textes de référence

La fourniture de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) 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 :

— 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 ;

— la loi n° 20-04 du 5 Chaâbane 1441 correspondant au 30 mars 2020 relative aux radiocommunications ;

— le décret présidentiel n° 20-05 du 24 Joumada El Oula 1441 correspondant au 20 janvier 2020 portant mise en place d'un dispositif national de la sécurité des systèmes d'information ;

— 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, et ce, 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 les organisations restreintes ou régionales de télécommunications auxquels 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 TRANSFERT DE LA VOIX SUR INTERNET
PROTOCOL (VoIP)**

Art. 18. — Constitution du dossier de demande des services de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP)

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 ;
 - une lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées ;
 - un descriptif technique et commercial du projet :
- le descriptif détaillé des services prévus ainsi que des conditions et modes d'accès ;
 - une description technique de l'infrastructure proposée et des équipements et logiciels associés prévus en précisant son architecture ainsi que les modes de connexion aux réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Art. 19. — Fourniture des services de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP)

Le Titulaire est tenu de fournir les services de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) au moyen de la transmission par paquets sur le protocole Internet. Le trafic de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) peut être acheminé sur un réseau privé contrôlé, un réseau Internet public ou une combinaison des deux avec la garantie de la qualité de service.

Le Titulaire met en place les moyens nécessaires permettant la transmission de la voix sur des réseaux compatibles avec Internet Protocol IP au profit de clients, entreprises, administrations et organismes divers pour écouler exclusivement leurs communications internes.

Le Titulaire n'est pas autorisé à faire transiter ou terminer les appels en provenance ou à destination des réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Le Titulaire peut fournir des services associés, notamment :

- fax sur Internet Protocol IP ;
- visioconférence ;
- transfert d'appel ;
- facturation détaillée.

Art. 20. — Respect des normes et prise en compte des nouvelles technologies

L'infrastructure du Titulaire doit être établie au moyen d'équipements neufs intégrant les technologies récentes et avérées.

Le Titulaire est tenu de respecter les règles et normes nationales et internationales en la matière.

Art. 21. — Compatibilité des équipements

Les services fournis par le Titulaire conformément au présent cahier des charges doivent être accessibles au moyen de tout équipement terminal compatible.

Art. 22. — Obligations du Titulaire

Dans l'exercice de ses activités, le Titulaire est soumis aux obligations suivantes :

- offrir, selon les capacités disponibles, l'accès aux services de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) à tous les demandeurs en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables ;
- garder confidentielle toute information relative à la vie privée de ses abonnés et n'en faire part que dans les cas prévus par la loi ;
- donner à ses abonnés une indication claire et précise sur l'objet et les modes d'accès aux services de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) et leur porter assistance chaque fois qu'ils le demandent ;
- se conformer à la réglementation en vigueur régissant l'exploitation des équipements et logiciels d'encryptions ;
- respecter les règles de bonne conduite en s'interdisant, notamment de faire usage de tout procédé déloyal et frauduleux tant à l'égard des abonnés que d'autres opérateurs des services de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP).

Art. 23. — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services

23.1 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 transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) sans y avoir été, préalablement, autorisé par l'Autorité de régulation.

23.2 Qualité

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

L'Autorité de régulation peut, en cas de besoin, fixer les indicateurs de qualité de service.

23.3 Disponibilité

Le Titulaire est tenu d'assurer, sauf cas de force majeure, une permanence des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La durée cumulée d'indisponibilité moyenne d'un serveur, calculée sur l'ensemble du réseau, ne doit pas dépasser 24 heures par an, hors les cas de force majeure.

Le Titulaire s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer un fonctionnement régulier et permanent des installations du réseau de transfert de la voix sur Internet Protocol (VoIP) et sa protection. Il doit mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

23.4 Sécurité des services

Le Titulaire est tenu d'implémenter les outils et les mesures nécessaires pour se protéger contre les vulnérabilités et les risques de cyber-attaques.

Art. 24. — Commercialisation des services

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

- de l'égalité d'accès et de traitement des abonnés ; et
- du respect de la confidentialité des informations détenues sur les abonnés.

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

CHAPITRE 3

CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES DE TRANSFERT DE LA VOIX SUR INTERNET PROTOCOL (VoIP)

Art. 25. — Identification et protection des abonnés

25.1 Identification

Tout client doit faire l'objet d'une identification précise comportant, notamment les éléments suivants :

- prénom(s) et nom et la copie d'une pièce d'identité officielle pour les personnes physiques ;
- extrait du registre du commerce ou des statuts pour les personnes morales.

Cette identification doit être faite avant la fourniture de tout service, conformément à l'article 161 de la loi.

Le Titulaire doit veiller à l'exactitude des informations fournies par le souscripteur.

Le Titulaire est tenu d'établir et de maintenir une base de données numérique contenant pour l'ensemble de ses abonnés, les informations suivantes :

- prénom(s) et nom ;
- date et lieu de naissance ;
- numéro d'identification national ;
- adresse ;
- dénomination sociale pour les personnes morales ;
- date de souscription ;
- services fournis.

25.2 Confidentialité des communications

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des communications de ses abonnés et ne pas permettre la mise en place de dispositifs, en vue de l'interception ou du contrôle des communications téléphoniques, liaisons, conversations et échanges électroniques sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses agents, les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des communications vocales et des données, conformément à la législation en vigueur.

25.3 Neutralité des services

Le Titulaire garantit que ses services soient neutres vis-à-vis du contenu des informations transmises sur ses infrastructures.

Il s'oblige, également, à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de son personnel vis-à-vis du contenu des messages transmis sur ses infrastructures. A cet effet, il offre les services sans discrimination, quelle que soit la nature des messages transmis et il prend les dispositions utiles pour en assurer l'intégrité.

Art. 26. — 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, par les 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.

CHAPITRE 4

RESPONSABILITE ET CONTROLE

Art. 27. — Responsabilité générale

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

Art. 28. — 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. 29. — Information et contrôle

29.1 : 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 :

— les adresses des points de présence commerciale et les modes de connexion au réseau de communications électroniques ;

— la description de l'ensemble des services offerts ;

— les tarifs et conditions générales de l'offre de services ;

— 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 ;

— le nombre d'abonnés ;

— tout 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.

29.2 : Contrôle

L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, l'ensemble des contrôles dans le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation générale.

CHAPITRE 5

DISPOSITIONS FINALES

Art. 30. — Langues du cahier des charges

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

Art. 31. — Election de domicile

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

Art. 32. — Annexes

Les 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 B.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 :
 Profession :
 Fonction ou qualité (au sein de l'organisme) :
 Diplôme(s) et qualification(s) :

Fait à....., le

Cachet et signature

Annexe B.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 transfert de la voix sur internet (VoIP) et
aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

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

Fait à....., le

Cachet et signature

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 agrément ;
- 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

ANNEXE D

Cahier des charges définissant les conditions d'établissement et d'exploitation des services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio.

CHAPITRE 1er

DISPOSITIONS GENERALES
DU CAHIER DES CHARGES

Article 1er. — Terminologie

1.1 Termes définis

Outre les définitions fixées 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 et/ou à fournir sur le territoire algérien, un service de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que des services de géolocalisation par radio.

« **Annexe** » désigne l'une des quatre (4) annexes du présent cahier des charges :

- annexe D.1 : fiche de renseignements sur le Titulaire ;
- annexe D.2 : lettre d'engagement ;
- annexe D.3 : fiche de renseignements sur le client ;
- annexe D.4 : descriptif de la plateforme technique (serveur et base de données clients).

« **Balise (Module de géolocalisation)** » désigne un équipement doté d'un GPS intégré avec carte SIM ou USIM.

« **Cahier des charges** » désigne le présent document (y compris ses annexes) qui fixe les conditions et modalités dans lesquelles les services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que de services de géolocalisation par radio peuvent être établis, exploités et/ou fournis, conformément à la loi, et ses textes d'application et les décisions de l'Autorité de régulation.

« **Force majeure** » désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté des parties et, notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre ou les grèves.

« **Géolocalisation par radio** » désigne un procédé permettant de positionner un objet sur un plan ou une carte à l'aide de ses coordonnées géographiques.

« **Global Positioning System (GPS)** » désigne un système mondial de positionnement ou géopositionnement par satellite.

« **Interopérabilité** » désigne la capacité, pour deux (2) ou plusieurs systèmes ou applications, d'échanger des données et de les utiliser mutuellement.

« **Loi** » désigne 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.

« **Navigation terrestre par GPS** » désigne la navigation à l'aide de l'association d'un récepteur GPS et d'un logiciel de cartographie qui permet d'obtenir un système de guidage routier efficace (affichage d'une carte avec les directions et guidage audio par synthèse vocale). Ce système n'est pas doté d'une carte SIM ou USIM.

« **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 radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que de services de géolocalisation par radio dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

« **Radio positionnement** » désigne une méthode qui permet de positionner un objet à l'aide des ondes radio.

« **Radiolocalisation par satellite** » désigne un système qui permet aux utilisateurs équipés d'un module GPS de déterminer de façon continue et précise leur position.

« **Titulaire** » désigne le Titulaire de l'autorisation générale fournissant des services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que de services de géolocalisation par radio, 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 International 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 radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 3. — Textes de référence

La fourniture des services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio, 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 :

— 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 ;

— la loi n° 20-04 du 5 Chaâbane 1441 correspondant au 30 mars 2020 relative aux radiocommunications ;

— 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, et ce, 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 une 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 appropriées 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 les organisations restreintes ou régionales de télécommunications auxquels 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 RADIO POSITIONNEMENT ET/OU RADIOLOCALISATION PAR SATELLITE AINSI QUE LES SERVICES DE GEOLOCALISATION PAR RADIO

Art. 18. — Constitution du dossier de demande de services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio

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 ;
- une lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées ;

- une fiche de renseignements, conformément à l'annexe D.1 ;
- la lettre d'engagement conformément à l'annexe D.2 ;
- l'architecture détaillée de la plate-forme technique et le mode de connexion envisagé en précisant la marque et le type d'équipements et logiciels associés ;
- description technique sur la plate-forme envisagée (liste des équipements et logiciels y afférents) ;
- copie de l'agrément de l'activité de commercialisation et de prestation de services portant sur les équipements sensibles, délivrée par les autorités habilitées ;
- copie de l'autorisation générale requise pour la fourniture des services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio au profit des navires ou embarcations de pêche ou des navires de la marine marchande ou de transport, le cas échéant ;
- description détaillée des services prévus ;
- informations techniques sur les modalités et les conditions d'accès au service ;
- fiches techniques des balises (modules) de géolocalisation.

Art. 19. — Modalités de fourniture des services

Le Titulaire de l'autorisation générale doit offrir les services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio, conformément aux textes en vigueur ainsi qu'aux dispositions du présent cahier des charges.

Le Titulaire est tenu de fournir les prestations de services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio sur le territoire national en offrant à ses clients toutes les informations liées à cette prestation.

Art. 20. — Obligations du Titulaire

Dans l'exercice de son activité objet de son autorisation, le Titulaire est soumis aux obligations suivantes :

- installer la plate-forme technique en Algérie ;
- le service ne peut être fournis que par le biais des réseaux ouverts au public des opérateurs titulaires de licence en Algérie ;
- prendre les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations liées à ses clients qu'il détient, traite ou qu'il inscrit sur sa plate-forme, sauf dans les cas prévus par les textes en vigueur ;
- assurer la fourniture des équipements récents et qui ne sont pas en fin de fabrication ;
- prendre les mesures nécessaires pour garantir la maintenance et la réparation des équipements de ces clients ;
- s'engager à ne pas équiper les balises (modules) de géolocalisation avec des supports vidéo et micro d'écoute ;

— les équipements et installations utilisés par le Titulaire doivent être conformes aux normes en vigueur. Le Titulaire doit veiller à ce que ses équipements et installations fassent l'objet d'homologations conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ;

— fournir à ses clients, une indication claire et précise sur l'objet et les modes de fourniture du service de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio et disposer d'un service client pour les informer et leur porter assistance ;

— respecter les règles de bonne conduite en s'interdisant, de faire usage de tout procédé déloyal tant à l'égard de ses abonnés que des concurrents ;

— mettre en place les moyens nécessaires visant à assurer la protection de la plate-forme ;

— fournir à ses abonnés une indication claire et précise des risques encourus en cas d'utilisation malveillante des informations ;

— constituer un fichier clients pour l'identification des utilisateurs.

Art. 21. — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services

21.1 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 radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation.

21.2 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.

21.3 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.

21.4 Sécurité des services

Le Titulaire doit mettre en place les mécanismes logiques et physiques nécessaires visant à assurer la sécurisation des données, des applications et de l'infrastructure associées au radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio 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 et périphérique des locaux abritant l'infrastructure notamment contre les incendies et les dégâts causés par les intempéries.

CHAPITRE 3

**CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES
DE RADIO POSITIONNEMENT ET/OU
RADIOLOCALISATION PAR SATELLITE AINSI
QUE LES SERVICES DE GEOLOCALISATION
PAR RADIO**

Art. 22. — Identification et protection des usagers**22.1 Identification**

Tout client doit faire l'objet d'une identification précise comportant, notamment les éléments suivants :

- prénom(s) et nom et la copie d'une pièce d'identité officielle pour les personnes physiques ;
- extrait du registre du commerce pour les commerçants ;
- une copie des statuts pour les personnes morales.

Cette identification doit être faite avant la fourniture de tout service, conformément à l'article 161 de la loi.

Le Titulaire est tenu d'établir et de maintenir une base de données numérique contenant pour l'ensemble de ses abonnés, les informations suivantes :

- prénom(s) et nom ;
- date et lieu de naissance ;
- numéro d'identification national ;
- adresse ;
- dénomination sociale pour les personnes morales ;
- extrait du registre du commerce pour les commerçants ;
- une copie des statuts pour les personnes morales ;
- date de souscription.

Le Titulaire doit veiller à l'exactitude des informations fournies par le souscripteur.

22.2 Confidentialité des informations et des données

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des informations et données qu'il détient sur ses clients et abonnés et ne pas permettre la mise en place de dispositifs en vue de l'interception ou du contrôle des échanges électroniques sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses agents les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des informations et des données.

Art. 23. — Système d'archivage

Le Titulaire est tenu de mettre en place une solution d'archivage des données et d'établir un journal des événements portant sur les accès aux services fournis aux usagers. Ce journal consigne l'historique de ces accès de manière à assurer leur traçabilité pendant une période d'une (1) année. Ces informations doivent être sauvegardées de façon sécurisée et ne peuvent être consultées que dans les cas prévus par la législation.

Art. 24. — 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. 25. — Garantie d'accès au réseau

Conformément à la loi, le Titulaire de l'autorisation générale a le droit d'accéder aux réseaux ouverts au public des opérateurs dans des conditions objectives, transparentes et non-discriminatoires.

Art. 26. — Commercialisation des services

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

- de l'égalité d'accès et de traitement des abonnés ; et
- du respect de la confidentialité des informations détenues sur les abonnés.

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

CHAPITRE 4

RESPONSABILITE ET CONTROLE

Art. 27. — Responsabilité générale

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

Art. 28. — Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire est seul responsable vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions de la loi, 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. 29. — Information et contrôle

29.1 : Informations à fournir

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

- la description de l'ensemble des services offerts ;
- les tarifs et conditions générales de l'offre de services ;

— 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 ;

— toutes les fiches de renseignements sur les clients sous format numérique, selon le canevas établi en annexe D.3 ;

— description détaillée des porteurs de balises (exemple informations complètes concernant les véhicules, navires, embarcations) ;

— le nombre de clients ainsi que le nombre d'équipements installés, en stock et défectueux ;

— tout 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.

29.2 : Contrôle

L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer, par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, en liaison avec les services et organismes compétents, l'ensemble des contrôles dans le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation générale.

CHAPITRE 5

DISPOSITIONS FINALES

Art. 30. — Langues du cahier des charges

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

Art. 31. — Election de domicile

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

Art. 32. — Annexes

Les 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 D.1**FICHE DE RENSEIGNEMENTS
SUR LE TITULAIRE**

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 :
 Email (facultatif) :
 Fonction ou qualité (au sein de l'organisme) :
 Diplôme(s) et qualification(s) :

Fait à....., le.....

Cachet et signature

Annexe D.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 radio positionnement et/ou
 radiolocalisation par satellite ainsi que les services de
 géolocalisation par radio et aux dispositions législatives et
 réglementaires en vigueur.

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

Fait à....., le

Cachet et signature (représentant légal)

Annexe D.3**FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT**

Autorisation n°.....

Identification du client

Nom et prénom(s) pour les personnes physiques ou dénomination sociale pour les personnes morales :	الأسماء واللقب بالنسبة للأشخاص الطبيعيين أو تسمية الشركة بالنسبة للأشخاص المعنويين :
Nom et prénom(s) du représentant légal pour les personnes morales :	
Adresse du domicile pour les personnes physiques ou adresse du siège social pour les personnes morales :	
Code postal :	
Tél :	
Fax :	
N° du registre du commerce et date de délivrance pour les personnes morales	

Boîtier

Marque :	Type :
Numéro de série :	
Emplacement dans les porteurs des balises :	

Nombre de boîtiers installés en date du :

Annexe D.4

CONTROLE DE LA PLATE-FORME TECHNIQUE (SERVEUR ET BASE DE DONNEES CLIENTS)

Architecture du réseau

1- Physique

- Nombre de serveurs existants (les serveurs de backup y compris)

—

- Quel est le rôle de chaque serveur ?

—

—

—

—

- Comment sont - ils reliés ?

--

2- Logique

- **Serveur(s) d'écoute :**

	Primaire	Secondaire
Adresse IP		
Domaine		
Port(s)		
Nom de l'hébergeur		
Adresse administrative de l'hébergeur		

- **Serveur(s) de données :**

	Primaire	Secondaire
Adresse IP		
Domaine		
Port(s)		
Nom de l'hébergeur		
Adresse administrative de l'hébergeur		
Type de base de données		

Serveur(s) d'application :

	Primaire	Secondaire
Adresse IP		
Domaine		
Port(s)		
Nom de l'hébergeur		
Adresse administrative de l'hébergeur		

Autres serveurs :

	Serveur 1	Serveur 2
Rôle du serveur		
Adresse IP		
Domaine		
Port(s)		
Nom de l'hébergeur		
Adresse administrative de l'hébergeur		
	Serveur 3	Serveur 4
Rôle du serveur		
Adresse IP		
Domaine		
Port(s)		
Nom de l'hébergeur		
Adresse administrative de l'hébergeur		

Commentaires :

.....

Déclarations :

Autorisation d'exploitation n° :

CNI n° :

Agissant en qualité de : représentant légal de la société :

En vertu des pouvoirs qui me sont conférés au nom et pour le compte de la société :

Sise :

Inscrite au registre du commerce de :

Sous le n° :

Déclare exact l'ensemble des informations mentionnées dans ce document.

Fait à

Le

(Cachet et signature)

ANNEXE E

Cahier des charges définissant les conditions d'établissement et d'exploitation des services d'hébergement et de stockage de données en cloud computing

CHAPITRE 1er

DISPOSITIONS GENERALES DU CAHIER DES CHARGES

Article 1er. — Terminologie

1.1 Termes définis

Outre les définitions prévues à 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 et/ou à fournir sur le territoire algérien, des services d'hébergement et de stockage de données en cloud computing.

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

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

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

« **Cloud Computing (Informatique en nuage)** » désigne un modèle permettant d'offrir un accès via le réseau à un ensemble modulable, extensible et évolutif de ressources physiques ou virtuelles mutualisables, approvisionnées et administrées à la demande et en libre-service.

« **Force majeure** » désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté des parties et, notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre ou les grèves.

« **Infrastructure** » désigne l'ensemble des systèmes informatiques et des systèmes de télécommunications utilisés par un Titulaire dans le cadre de son autorisation générale.

« **Interopérabilité** » désigne la capacité, pour deux (2) ou plusieurs systèmes ou applications, d'échanger des données et de les utiliser mutuellement.

« **ISO** » désigne l'Organisme international de standardisation.

« **Internet** » désigne l'ensemble de réseaux interconnectés au niveau mondial selon le protocole TCP/IP utilisant des ressources de communications électroniques et des équipements informatiques.

« **Loi** » désigne 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.

« **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 de services d'hébergement et de stockage de données en cloud computing, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

« **Titulaire** » désigne le Titulaire de l'autorisation générale fournissant des services d'hébergement et de stockage de données en cloud computing, 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** » désigne l'Union internationale des télécommunications.

« **Virtualisation** » désigne la technique consistant à faire fonctionner plusieurs systèmes, serveurs, périphériques, applications ou autres ressources du réseau sur un même équipement physique et de les partager entre plusieurs utilisateurs.

« **IaaS** » (Infrastructure as a service) : Infrastructure en tant que service.

« **PaaS** » (Platform as a service) : Plate-forme en tant que service.

« **SaaS** » (Software as a service) : Logiciel en tant que service.

1.2 Définitions prévues dans les règlements de l'UIT

Les définitions des autres termes utilisés dans le présent cahier des charges sont conformes à celles prévues 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 d'hébergement et de stockage de données en cloud computing dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 3. — Textes de référence

La fourniture des services d'hébergement et de stockage de données en cloud computing, 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 :

— 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 ;

— la loi n° 20-04 du 5 Chaâbane 1441 correspondant au 30 mars 2020 relative aux radiocommunications ;

— 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 celui relatif 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 appropriées 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 auxquels 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 DE FOURNITURE DES SERVICES
D'HEBERGEMENT ET DE STOCKAGE
DE DONNEES EN CLOUD COMPUTING**

Art. 18 — Constitution du dossier de demande du service Cloud Computing

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 ;
- une lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées ;
- un descriptif technique et commercial du projet :
 - descriptif détaillé des services prévus ;
 - architecture détaillée de l'infrastructure, le mode de connexion envisagé en précisant, notamment le type d'équipements, la capacité totale de stockage et les logiciels associés ;
 - le système de Backup installé en précisant sa capacité totale du stockage dédié ;
 - les systèmes de sécurité des données à adopter ;
 - une description des locaux hébergeant l'infrastructure (surface, alimentation électrique, climatisation, sécurisation, etc.).

Art. 19. — Fourniture de service d'hébergement et de stockage de données en Cloud Computing

Le Titulaire peut offrir les services d'hébergement et de stockage de données en Cloud Computing notamment selon les trois (3) modes d'utilisation suivants :

Infrastructure en tant que service (IaaS) : Service à travers lequel le Titulaire met à la disposition de ses clients un ensemble de ressources matérielles virtualisées pour le traitement et le stockage de leurs données. Le Titulaire administre l'ensemble de ses ressources.

Plate-forme en tant que Service (PaaS) : Service à travers lequel le Titulaire met à la disposition de ses clients une plateforme composée, notamment de serveurs d'application, base de données et un environnement d'exécution leur permettant de développer, déployer, gérer et exécuter leurs propres applications développées ou acquises. Le Titulaire gère l'ensemble de la plate-forme.

Logiciel en tant que Service (SaaS) : Service à travers lequel le Titulaire met à disposition de ses clients un ensemble d'applications utilisables à la demande. Le Titulaire administre l'ensemble des applications.

Art. 20. — Modalités de fourniture des services

Le Titulaire doit offrir les services de fourniture d'hébergement et de stockage de données en Cloud Computing conformément à la législation et à la réglementation en vigueur ainsi qu'aux dispositions du présent cahier des charges.

Le Titulaire peut offrir un ou plusieurs services cités à l'article 19 du présent cahier des charges, selon les modèles de déploiement prévus par les recommandations de l'UIT/ISO en vigueur, à savoir :

Cloud privé : Modèle de déploiement de Cloud Computing où le Titulaire met en place des ressources dédiées à un client donné. Les services sont accessibles et utilisés exclusivement par le client et les ressources sont contrôlées et gérées par ce dernier.

Cloud public : Modèle de déploiement de Cloud Computing où le Titulaire propose un environnement informatique avec une mutualisation optimale des ressources, l'environnement est ainsi virtuellement partagé avec un nombre illimité de clients et les ressources sont contrôlées et gérées par le Titulaire de l'autorisation générale.

Cloud hybride : Modèle de déploiement de Cloud Computing où le Titulaire propose un environnement combinant l'utilisation d'un Cloud public avec un Cloud privé. Les deux (2) modèles permettent l'interopérabilité et la portabilité des données et des applications utilisées.

Le Titulaire, pour les besoins de la connexion de son infrastructure à l'internet, peut louer des liaisons filaires et/ou radioélectriques, auprès de l'opérateur de réseau de communications électroniques ouvert au public habilité, conformément à la législation en vigueur.

Art. 21. — Obligations du Titulaire

Dans l'exercice de l'activité objet de son autorisation générale, le Titulaire est soumis aux obligations suivantes :

- offrir ses services selon les capacités disponibles à tous les demandeurs en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables ;

- implanter son infrastructure sur le territoire national et garantir que celle-ci soit établie au moyen d'équipements intégrant les technologies récentes et avérées ;

- garantir que les données des clients soient hébergées et stockées sur le territoire national ;

- garantir l'intégrité, la confidentialité et l'inviolabilité des données des abonnés ;

- fournir les services via les infrastructures déclarées spécifiquement pour le service objet du présent cahier des charges ;

- donner une information claire sur les tarifs appliqués à chaque service fourni en les communiquant à ses abonnés et clients par tout moyen appropriée notamment sur son site web ;

- garantir une solution de sauvegarde « Backup » des données hébergées ou stockées ;

- constituer un fichier d'identification des abonnés ;

- ne pas divulguer ou utiliser les données des abonnés ;

- donner à ses abonnés, une indication claire et précise sur l'objet et les modes d'accès à ses services ;

- respecter les règles de bonne conduite en s'interdisant, de faire usage de tout procédé déloyal tant à l'égard des abonnés que d'autres fournisseurs de services d'hébergement et de stockage de données en Cloud Computing ;

- informer ses abonnés sur la responsabilité qu'ils encourent quant au contenu qu'ils produisent conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ;

- mettre en place un dispositif de cyber sécurité.

En cas de cessation de l'activité, de retrait ou de non-renouvellement de l'autorisation générale, le Titulaire est tenu de restituer les données à leur propriétaire et de procéder à leur suppression définitive.

Art. 22. — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services

22.1 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 d'hébergement et de stockage de données en Cloud Computing sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation.

22.2 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.

22.3 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.

22.4 Sécurité des services

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

- l'intégrité et la confidentialité des données, notamment à travers la mise en place des mécanismes de sécurité de l'information contre les différentes menaces et intrusions ;
- la sécurisation physique et périphérique des locaux abritant l'infrastructure, notamment contre les incendies et les dégâts causés par les intempéries.

Art. 23. — 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 ses abonnés.

CHAPITRE 3

CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES D'HEBERGEMENT ET DE STOCKAGE DE DONNEES EN CLOUD COMPUTING

Art. 24. — Identification et protection des clients et abonnés

24.1 Identification

Tout client et/ou abonné doit faire l'objet d'une identification précise comportant notamment les éléments suivants :

- prénom(s) et nom et la copie d'une pièce d'identité officielle pour les personnes physiques ;
- extrait du registre du commerce ou des statuts pour les personnes morales.

Cette identification doit être faite avant la fourniture de tout service, conformément à l'article 161 de la loi.

Le Titulaire est tenu d'établir et de maintenir une base de données numérique contenant pour l'ensemble de ses abonnés, les informations suivantes :

- prénom(s) et nom ;

- date et lieu de naissance ;
- numéro d'identification national ;
- adresse ;
- dénomination sociale pour les personnes morales ;
- extrait du registre du commerce ou des statuts pour les personnes morales ;
- date de souscription ;
- le(s) service(s) fourni(s).

Le Titulaire doit veiller à l'exactitude des informations fournies par le souscripteur.

24.2 Confidentialité des données

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des informations qu'il détient sur ses abonnés et la confidentialité de leurs données et ne pas permettre la mise en place de dispositifs en vue de l'interception ou du contrôle des communications, échanges électroniques ou données sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses agents, les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect de la confidentialité des données et des échanges électroniques.

24.3 Neutralité des services

Le Titulaire garantit la neutralité de ses services vis-à-vis du contenu des informations transmises sur son infrastructure.

Il s'oblige, également, à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de son personnel vis-à-vis du contenu des messages transmis par son infrastructure. A cet effet, il offre les services sans discrimination, quelle que soit la nature ou la forme des communications électroniques transmises et la technologie utilisée et il prend les dispositions utiles pour en assurer l'intégrité.

Art. 25. — 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 :

- le respect des priorités en matière d'utilisation des services de communications électroniques en cas de conflit ou dans les cas d'urgence ;

— l'interconnexion des infrastructures du Titulaire à celles de la défense nationale et de la sécurité publique ;

— les réquisitions des infrastructures du Titulaire pour des besoins sécuritaires 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, 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 de conserver les données et d'établir un journal des événements portant sur les accès aux services fournis à ses abonnés, conformément à la législation en vigueur. 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 accès. 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.

CHAPITRE 4

RESPONSABILITE ET CONTROLE

Art. 26. — Responsabilité générale

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

Art. 27. — Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire est responsable vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions de la loi, 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. 28. — Information et contrôle

28.1 : Informations à fournir

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

— les adresses et les coordonnées géographiques des points de présence (POP) et les modes de connexion aux réseaux de communications électroniques ouverts au public ;

— la description de l'ensemble des services offerts ;

— les tarifs et conditions générales de l'offre de services ;

— 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 ;

— le nombre de clients ;

— tout 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.

28.2 : Contrôle

L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer, par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, l'ensemble des contrôles dans le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation générale.

CHAPITRE 5

DISPOSITIONS FINALES

Art. 29. — Langues du cahier des charges

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

Art. 30. — Election de domicile

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

Art. 31 . — Annexes

Les 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 E.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 :
Profession :
Fonction ou qualité (au sein de l'organisme) :
Diplôme(s) et qualification(s) :

Fait à....., le
Cachet et signature

Annexe E.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 d'hébergement et de stockage de données en
Cloud Computing et aux dispositions législatives et
réglementaires en vigueur.

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

Fait à....., le
Cachet et signature

ANNEXE F

**Cahier des charges définissant les conditions
d'établissement et d'exploitation des services
de centres d'appels**

CHAPITRE 1er

**DISPOSITIONS GENERALES
DU CAHIER DES CHARGES**

Article 1er. — Terminologie

1.1 Termes définis

Outre les définitions données 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 et/ou à fournir sur le territoire algérien,
les services de centres d'appels.

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

- annexe F.1 : fiche de renseignements et,
- annexe F.2 : lettre d'engagement.

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

« **Force majeure** » désigne tout évènement irrésistible,
imprévisible et extérieur à la volonté des parties et,
notamment les catastrophes naturelles, l'état de guerre ou les
grèves.

« **Infrastructure** » désigne l'ensemble des systèmes
informatiques et des systèmes de télécommunications
utilisés par un Titulaire dans le cadre de son autorisation
générale.

« **Centre d'appels** » désigne un espace aménagé en vue
de fournir des renseignements ou des services à distance et
dont l'activité principale, exercée par plusieurs
téléopérateurs, consiste à répondre par téléphone à des appels
en grand nombre, ou à émettre des appels en grand nombre,
selon une procédure définie, pour le compte d'un ou de
plusieurs clients.

« **Loi** » désigne 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.

« **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 de services de centres d'appels, dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

« **Titulaire** » désigne le Titulaire de l'autorisation générale fournissant des services de centres d'appels, 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** » désigne l'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 centres d'appels dans le respect des prescriptions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 3. — Textes de référence

La fourniture des services de centres d'appels, 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 :

- l'ordonnance n° 77-3 du 19 février 1977 relative aux quêtes ;
- 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 ;

— la loi n° 20-04 du 5 Chaâbane 1441 correspondant au 30 mars 2020 relative aux radiocommunications ;

— 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 celui relatif 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 prévues par le cahier des charges, dans un délai maximum d'une (1) année, et ce, à compter de la date de signature du cahier des charges.

Une période d'une (1) année 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 ;
- la liberté de fixer les prix des services offerts à ses abonnés ;
- 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 une 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 appropriées 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 auxquels 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 DE FOURNITURE DES SERVICES DE CENTRES D'APPELS

Art. 18. — Constitution du dossier de demande de services de centres d'appels

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 (plateforme, logiciels y afférents, fournisseur de l'accès à Internet, type et débit de connexion et nombre de positions envisagées) ainsi que les adresses des sites secondaires éventuels ;
- une lettre de désignation du représentant légal et du chargé de contact en précisant leurs coordonnées.

Art. 19. — Fourniture de service de centres d'appels

Le Titulaire s'engage à :

- offrir l'accès aux services à tous les demandeurs d'accès de manière équitable et non discriminatoire sur tout le territoire national en mettant en œuvre les moyens techniques les plus fiables.
- disposer de matériel et d'équipements adéquats notamment :
 - un distributeur téléphonique garantissant le traitement efficace des appels entrants et sortants ;
 - un espace d'archivage électronique avec capacité de stockage suffisante pour une durée d'une (1) année des informations échangées ;
 - des équipements d'énergie garantissant une autonomie des équipements dans le cas d'une panne électrique.

Art. 20. — Obligations relatives au chargé du contenu

Le Titulaire s'engage à nommer un chargé du contenu de l'information (ci-après dénommé le « chargé du contenu ») et à communiquer systématiquement ses coordonnées à tout cocontractant, et à tout tiers qui en fait la demande.

Le chargé du contenu est responsable à l'égard des tiers, du contenu du service exploité par le Titulaire. Il veille au respect des obligations relatives au contenu du service définies au présent cahier des charges.

Le chargé du contenu doit remplir les conditions suivantes :

- être de nationalité algérienne ;
- être majeur ;
- jouir de ses droits civiques.

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

Le représentant légal demeure responsable du contenu.

Art. 21. — Engagements à l'égard des clients et des utilisateurs des services

Le Titulaire s'engage à respecter l'ensemble des obligations prévues par la législation et la réglementation en vigueur à l'égard de ses clients et autres utilisateurs de ses services et s'engage, notamment à :

- donner une indication claire et précise à ses clients sur l'objet du service, leurs obligations et leurs droits ;
- communiquer aux clients les tarifs du service de manière claire et non équivoque, par tout procédé, sur tout document promotionnel ou autre document faisant référence au service puis à réitérer cette information dès le début de la communication avec un agent du service ;
- annoncer clairement, en cours de communication, tout changement de tarif. Cette annonce mentionne clairement le tarif du nouveau service. Le client doit disposer d'un délai minimal de cinq (5) secondes pour raccrocher, revenir au menu précédent ou, à défaut, accepter le nouveau service au tarif énoncé ;
- informer les clients des modalités de réclamation et d'exercice de leurs droits et notamment, mettre à la disposition des clients le nom, prénoms et coordonnées de la personne à qui ils doivent adresser leur réclamation ;
- identifier clairement les éventuels messages publicitaires et le nom de chaque annonceur distinctivement énoncé ;
- indiquer clairement la date et l'heure de l'information lorsque celles-ci sont nécessaires à une information complète des clients ;
- obliger chaque agent à communiquer aux clients, dès le début de la communication, ses nom et prénoms ou éléments d'identification ;
- assurer la continuité de ses services et ne pas cesser totalement leur fourniture sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation, sauf en cas de force majeure dûment constatée, et ne pas cesser son activité sans en avoir préalablement informé l'Autorité de régulation ;
- assurer la confidentialité de toutes les informations relatives aux données personnelles des clients sauf dans les cas prévus par la législation et la réglementation en vigueur ;
- traiter les données à caractère personnel dans le strict respect des dispositions de la loi n° 18-07 du 25 Ramadhan 1439 correspondant au 10 juin 2018 susvisée ;
- ne pas utiliser des informations à caractère personnel sans autorisation de son titulaire.

Art. 22. — Obligations relatives au contenu

Le Titulaire s'engage à :

- ne pas utiliser, ni même suggérer, la représentation d'activités contraires à la législation et à la réglementation en vigueur et/ou aux mœurs ;
- ne pas diffuser des messages à caractère violent, susceptibles de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de la parité entre les hommes et les femmes et de la protection des enfants ;
- ne pas diffuser des messages incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence ;
- ne pas diffuser des messages incitant à la consommation de substances néfastes pour la santé et illicites ou encourageant la commission de crimes ou de délits ;
- ne pas utiliser un contenu contraire à la législation et à la réglementation en vigueur ;
- ne pas organiser ou participer à toute opération de collecte de fonds ou de dons à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire national sans autorisation préalable, conformément à la législation en vigueur.

Art. 23. — Continuité, qualité, disponibilité et sécurité des services

23.1 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 centres d'appels sans y avoir été préalablement autorisé par l'Autorité de régulation.

23.2 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.

23.3 Disponibilité

Le Titulaire est tenu d'assurer, sauf cas de force majeure, la continuité de ses services.

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.

23.4 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, la confidentialité et la disponibilité des données ;
- la sécurisation physique des locaux abritant l'infrastructure.

Art. 24. — Garanties d'accès au réseau

Le Titulaire bénéficie du droit d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément à la loi et ses textes d'application.

Art. 25. — Confidentialité des communications

Le Titulaire s'engage à prendre les mesures permettant d'assurer la confidentialité des communications de ses abonnés et ne pas permettre la mise en place de dispositifs en vue de l'interception ou du contrôle des communications, échanges électroniques ou données sans l'autorisation préalable de l'autorité judiciaire, conformément à la législation en vigueur.

Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses agents, les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des communications, des échanges électroniques et des données.

Art. 26. — 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 centres d'appels, 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. 27. — 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.

CHAPITRE 3

RESPONSABILITE ET CONTROLE

Art. 28. — Responsabilité générale

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

Art. 29. — Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire est seul responsable vis-à-vis des tiers, conformément aux dispositions de la loi, de 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. 30. — Information et contrôle

30.1 : Informations à fournir

Le Titulaire s'engage à communiquer à l'autorité de régulation, dans les formes et les délais fixés 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 services ;
- 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 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.

30.2 : Contrôle

L'Autorité de régulation est habilitée à effectuer par ses propres agents ou par toute personne dûment habilitée par elle, l'ensemble des contrôles dans le respect des conditions d'utilisation de l'autorisation générale.

CHAPITRE 4

DISPOSITIONS FINALES

Art. 31. — Langues du cahier des charges

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

Art. 32. — Election de domicile

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

Art. 33. — Annexes

Les 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 F.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 F.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 centres d'appels 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