

Fixant le Cadre juridique de la protection des droits des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques au sein de la CEMAC.-

## LE CONSEIL DES MINISTRES

**VU** le Traité instituant la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale du 16 mars 1994 et ses Additifs en date du 05 juillet 1996 et du 25 avril 2007 ;

**VU** la Convention régissant l'Union Economique de l'Afrique Centrale ;

**CONSIDÉRANT** l'importance des technologies de l'information et de la communication dans le développement de l'innovation, de la compétitivité, de l'emploi et de la croissance économique dans l'ensemble des Etats de la CEMAC ;

**CONSIDÉRANT** que l'harmonisation des réglementations des communications électroniques et des politiques de régulation est de nature à accélérer l'intégration économique et sociale des Etats membres, le désenclavement numérique des régions et des territoires ainsi que le développement de réseaux transnationaux au sein de la CEMAC ;

**CONSIDÉRANT** les engagements pris lors du Sommet Mondial sur la Société de l'Information à Tunis en novembre 2005 relatifs au renforcement de la sécurité des réseaux de télécommunications, à la prévention de la cybercriminalité, aux questions éthiques et à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel ;

**SUR** proposition de la Commission de la CEMAC ;

**APRÈS** avis du Comité Inter-Etats ;

**EN** sa séance du 19 DEC. 2008

## ADOpte

**LA DIRECTIVE DONT LA TENEUR SUIT :**

### CHAPITRE 1. DEFINITIONS, OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

#### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Aux fins de la présente Directive, les termes et expressions suivants, s'entendent comme il est précisé ci-après :

**Abonné** : toute personne physique ou morale partie à un contrat avec un fournisseur de services de communications électroniques, pour la fourniture de tels services ;

**Appels malveillants** : appels réitérés en vue de troubler la tranquillité d'autrui ;

**Appels secrets** : appels émis par une personne qui refuse, de manière permanente ou appel par appel, l'identification de sa ligne ;

**Commission** : Commission de la CEMAC ;

**Communauté ou CEMAC** : la Communauté Economique et Monétaire des Etats de l'Afrique Centrale ;

**Communication** : toute information échangée ou acheminée entre un nombre fini de parties au moyen d'un service de communications électroniques accessible au public ;

**Communications électroniques** : émissions, transmissions ou réceptions de signes, de signaux, d'écrits, d'images ou de sons, par voie électronique.

**Confidentialité** : protection du secret des informations et des transactions, tant au stade du stockage, du traitement que du transfert ;

**Conseil des Ministres** : le Conseil des Ministres de l'Union Economique de l'Afrique Centrale instituée par le Traité de la CEMAC ;

**Consentement éclairé** : toute manifestation de volonté libre, spécifique d'un utilisateur ou d'un abonné après que celui-ci ait reçu une information claire et complète ;

**Courrier électronique** : tout message sous forme de texte, de voix, de son et d'image envoyé par un réseau public de communications qui peut être stocké dans le réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire jusqu'à ce que ce dernier le récupère ;

**Cybersécurité** : ensemble des mesures de prévention, de protection et de dissuasion d'ordre technique, organisationnel et juridique ainsi que toute autre action permettant d'atteindre les objectifs de sécurité des réseaux de communications électroniques ;

**Cybercriminalité** : ensemble des activités criminelles pénalement répréhensibles qui s'effectuent à travers les réseaux de communications électroniques par d'autres moyens que ceux habituellement mis en œuvre et de manière complémentaire à la criminalité classique ;

**Etat membre** : l'Etat partie au Traité de la CEMAC ;

**Opérateur** : toute personne morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques ;

**Prospection** : envoi de tout message destiné à faire, directement ou indirectement, la promotion de biens, de services ou de l'image d'une personne vendant des biens ou fournissant des services ;

**Réseau de communications électroniques** : les systèmes de transmission et, le cas échéant, les équipements de commutation ou de routage et les autres ressources qui permettent l'acheminement de signaux par câble, par voie hertzienne, par moyen optique ou par d'autres moyens électromagnétiques, comprenant les réseaux satellitaires, les réseaux terrestres fixes (avec commutation de circuits ou de paquets, y compris l'Internet) et mobiles, les systèmes utilisant le réseau électrique, pour autant qu'ils servent à la transmission de signaux, les réseaux utilisés pour la radiodiffusion sonore et télévisuelle et les réseaux câblés de télévision, quel que soit le type d'information transmise ;

**Service de communications électroniques** : services de transmission de signaux sur des réseaux de télécommunications accessibles au public, quelque soit le type d'information transmise (son, voix, image, données, etc.) ;

**Utilisateur** : toute personne physique ou morale utilisant un service de communications électroniques à des fins privées ou professionnelles sans être nécessairement abonné à ce service.

En tant que de besoin, les Etats membres peuvent se référer aux définitions données par les conventions, décisions et documents de l'Union Internationale des Télécommunications pour les termes et expressions qui ne sont pas définis dans la présente directive.



Dans tous les cas, les Etats membres veillent à ce que toute émission à fins de prospection directe indique valablement l'identité et les coordonnées de l'émetteur au nom duquel la communication est faite, afin que l'utilisateur puisse le cas échéant transmettre sa demande tendant à ce que ces communications cessent.

2- Les Etats membres veillent à protéger les utilisateurs contre les appels malveillants.

A cet égard, ils s'engagent à mettre en place un service de contrôle des appels malveillants, et à faire connaître, par tout moyen, l'existence de celui-ci. Les Etats membres veillent à mettre à la disposition des utilisateurs des formulaires de saisine de ce service en vue de la mise en observation de leur ligne téléphonique.

Les Etats membres veillent également à ce que les opérateurs proposent à leurs abonnés des systèmes de blocage des appels secrets et des appels malveillants.

#### **ARTICLE 7 : DROITS DES ABONNES RELATIFS A L'ANNUAIRE**

Les Etats membres veillent à ce que les coordonnées des abonnés qui se sont expressément opposés à leur publication ne soient pas publiées dans les annuaires, ni communiquées par les services de renseignements téléphoniques.

Ils veillent également à ce que les abonnés puissent vérifier, corriger ou supprimer les données à caractère personnel qui les concernent dans l'annuaire.

La non-inscription dans un annuaire d'abonnés tout comme la vérification, la correction et la suppression de données à caractère personnel dans l'annuaire, doivent être gratuites.

### **CHAPITRE 3. DROITS A L'INFORMATION DES UTILISATEURS**

#### **ARTICLE 8 : PUBLICATION D'INFORMATIONS A DESTINATION DES ABONNES ET DES UTILISATEURS**

Les Etats membres veillent à ce que des informations transparentes et actualisées relatives à l'ensemble des services proposés et aux tarifs pratiqués, ainsi qu'aux conditions générales de vente, soient régulièrement publiées et mises à la disposition des utilisateurs par les exploitants de réseaux de communications électroniques ouvert au public et les opérateurs fournissant au public des services de communications électroniques.

#### **ARTICLE 9 : CONTRATS D'ABONNEMENT**

Les Etats membres veillent à ce que toute fourniture de services de communications électroniques donne lieu à la rédaction d'un contrat d'abonnement.

Le contrat d'abonnement précise au minimum :

- l'identité et l'adresse du fournisseur ;
- les services fournis, leur niveau de qualité et le délai nécessaire au raccordement initial ;
- les services de maintenance offerts ;
- le détail des prix et tarifs pratiqués ;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat ;
- les compensations et les formules de remboursement ;

- les conditions dans lesquelles il peut être procédé au recouvrement forcé des factures impayées ;
- les modalités de règlement des litiges ;
- les conditions dans lesquelles le consentement de l'abonné doit être donné avant toute modification contractuelle ;
- les conditions dans lesquelles il peut être mis fin au contrat.

#### **CHAPITRE 4. DISPOSITIONS RELATIVES AUX FACTURES ADRESSEES PAR LES OPERATEURS A LEURS ABONNES**

##### **ARTICLE 10 : FACTURATION DETAILLEE**

Les Etats membres veillent à ce que les fournisseurs de services de communications électroniques établissent une tarification en fonction du service demandé par l'utilisateur, afin qu'il ne paie pas de compléments pour des services qui ne lui sont pas nécessaires.

Les Etats membres veillent à ce que les abonnés aient droit de recevoir des factures non détaillées.

Les Etats membres veillent à ce que les factures détaillées que reçoivent les abonnés soient conciliables avec le droit au respect de la vie privée des appelants et des abonnés appelés.

##### **ARTICLE 11 : FACTURES IMPAYEES**

Les Etats membres veillent à ce que les mesures prises pour recouvrer les factures d'utilisation du réseau de communications électroniques qui n'ont pas été payées, soient proportionnées et non discriminatoires.

L'abonné reçoit un préavis l'avertissant qu'une interruption de service ou une déconnexion ainsi qu'un recouvrement peuvent résulter de ce défaut de paiement, de retard ou de fraude.

Avant que le service ne soit complètement interrompu, les abonnés peuvent avoir droit à la fourniture provisoire d'un service réduit dans le cadre duquel les appels d'urgence sont autorisés.

#### **CHAPITRE 5. QUALITE ET PERMANENCE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

##### **ARTICLE 12: CONTROLE DE LA QUALITE ET DE LA PERMANENCE DES SERVICES**

Les Etats membres veillent à ce que les opérateurs autorisés fournissent en permanence aux utilisateurs des services de qualité.

Les Etats membres s'engagent à exiger des opérateurs autorisés la publication d'informations complètes et actualisées sur la qualité et la permanence de leurs services, fondées notamment sur les critères suivants :

- délai de fourniture pour le raccordement initial ;
- taux de défaillance par ligne d'accès ;

- délai de réparation d'une défaillance.

### **ARTICLE 13 :           INTEGRITE DES RESEAUX**

1- Les Etats membres s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer l'intégrité des réseaux de communications électroniques. A cet égard, ils veillent à ce que les personnes non habilitées par les opérateurs, qui ont causé volontairement ou involontairement, par tout moyen, une interruption dans la fourniture des réseaux et/ou des services de communications électroniques, puissent faire l'objet de poursuites civiles et/ou pénales.

2- Les Etats membres veillent à ce que les fournisseurs de réseaux et/ou de services de communications électroniques prennent, le cas échéant conjointement, des mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées afin de garantir la sécurité de leurs réseaux et services.

### **ARTICLE 14 :           ACCES ININTERROMPU AUX SERVICES D'URGENCE**

Les Etats membres veillent à ce que les fournisseurs de services téléphoniques prennent toutes les mesures appropriées pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence.

## **CHAPITRE 6.           LITIGES ENTRE LES ABONNES ET LES OPERATEURS**

### **ARTICLE 15 :           POUVOIR D'ARBITRAGE DES AUTORITES NATIONALES DE REGULATION**

Chaque Etat membre veille à ce que des procédures extrajudiciaires soient mises en place devant l'autorité nationale de régulation pour résoudre les litiges entre les utilisateurs et les fournisseurs de réseaux et/ou de services de communications électroniques.

Ces procédures doivent être transparentes, simples et gratuites. Elles doivent permettre un règlement équitable et rapide des litiges.

## **CHAPITRE 7.           TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **ARTICLE 16 :           DONNEES RELATIVES AU TRAFIC**

Les Etats membres veillent à ce que les données relatives au trafic concernant les utilisateurs soient effacées ou rendues anonymes lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la transmission d'une communication. Cependant, pour des raisons sécuritaires, les Etats pourront demander aux opérateurs de garder ces informations pour une durée maximale de deux (2) ans.

Toutefois, les données nécessaires pour établir les factures peuvent être traitées jusqu'à la fin de la période au cours de laquelle la facture peut être contestée ou des poursuites judiciaires engagées. De même, les données peuvent être traitées par un fournisseur de services à des fins commerciales, à condition d'avoir obtenu préalablement le consentement éclairé de l'utilisateur, lequel doit pouvoir se rétracter à tout moment.

### **ARTICLE 17 :           DONNEES DE LOCALISATION AUTRES QUE LES DONNEES RELATIVES AU TRAFIC**

Les Etats membres veillent à ce que les données concernant les utilisateurs, autres que celles relatives au trafic, ne soient traitées par des personnes habilitées que dans la mesure et pour la durée nécessaires à la fourniture d'un service à valeur ajoutée, après avoir été rendues anonymes ou après que l'utilisateur ait donné son consentement éclairé, qu'il peut retirer à tout moment.

## **CHAPITRE 8. CYBERSECURITE ET CYBERCRIMINALITE**

### **ARTICLE 18 : PROTECTION DES RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET LUTTE CONTRE LA CYBERCRIMINALITE**

Les Etats membres s'engagent à mettre en place une politique et des mesures techniques et administratives visant à garantir la sécurité des communications électroniques. Ils s'engagent également à mettre en place une politique pénale commune en vue de protéger leur population contre les infractions commises à travers l'utilisation des communications électroniques, notamment par l'adoption de législations nationales appropriées et par l'amélioration de la coopération régionale et internationale.

Les Etats membres pourront s'inspirer des principes dégagés dans la Convention de Budapest sur la cybercriminalité du 23 novembre 2001 pour définir les infractions à poursuivre : infractions contre la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données et systèmes informatique (accès illégal, interception illégale, atteinte à l'intégrité des données, atteinte à l'intégrité du système, abus de dispositifs), falsifications et fraudes informatiques, infractions se rapportant au contenu (pornographie infantile, propos racistes), infractions liées aux atteintes à la propriété intellectuelle.

## **CHAPITRE 9. DISPOSITIONS FINALES**

### **ARTICLE 19 : MISE EN ŒUVRE DE LA PRESENTE DIRECTIVE**

Les Etats membres mettent en œuvre toutes les dispositions législatives et réglementaires appropriées en vue de l'application effective de la présente Directive, un an après son entrée en vigueur.

Les Etats membres communiquent au Secrétariat Exécutif, à toutes fins utiles, tous actes afférents à l'application de la présente Directive.

### **ARTICLE 20 : RAPPORT D'INFORMATION**

Les Etats membres communiquent chaque année à la Commission les informations nécessaires pour lui permettre d'établir un rapport sur l'application de la présente Directive.

### **ARTICLE 21 : INTERPRETATION**

Tout différend entre deux ou plusieurs Etats membres relevant de l'interprétation de la présente directive, que ces Etats n'auraient pas pu régler par voie de négociation ou par un autre mode de règlement, pourra être porté, à la requête de l'un d'eux, devant la Cour de Justice Communautaire.

### **ARTICLE 22 : REVISION**

Tout Etat membre ou la Commission peut demander la révision de la présente directive. La Commission notifie la demande de révision à tous les Etats membres et convoque une commission de révision dans un délai de 4 (quatre) mois à dater de la notification adressée par lui à chacun des Etats membres.

Dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive, les Etats membres examineront l'opportunité de la remplacer par une nouvelle directive.

**ARTICLE 23 : PUBLICITE – ENTREE EN VIGUEUR**

La présente Directive qui entre en vigueur à compter de la date de sa signature, sera publiée au bulletin Officiel de la Communauté.

**BANGUI, le 19 DEC. 2008**



**LE PRESIDENT**

**Emmanuel BIZOT**