



Ligne Directrice Relative Aux Exigences des Contrats Entre les Fournisseurs De Services de Télécommunications et Les Utilisateurs de Services Internet

Accès et Expérience du Consommateur
Gt

APRIL 2026

Reference: WATRA/WG/CAE/23AGM/26/04/011



FEUILLE DE TRANSMISSION

HISTORIQUE		
Date	Auteur	Description
02 – 04 – 26	ACCÈS ET EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR GT	Ligne directrice relative aux exigences des contrats entre les fournisseurs de services de télécommunications et les utilisateurs de services Internet

TABLEAU DE SUIVI DES DOCUMENTS			
Numéro de référence		WATRA : 00.....	
Index des révisions	Date	Objet	Nouvel indice

CONTACTEZ WATRA (ARTAO) :

Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest
(ARTAO/WATRA)

- **Site web:** watra.org
- **Courriel :** info@watra.org
- **Adresse :** 19B Bobo Street, Maitama, Abuja, FCT, Nigéria.
- **Téléphone :** +2348033331053.

Contents

1	Conditions Générales	1
1.1	Contexte	1
1.2	Terminologie	1
1.3	Objectifs	2
1.4	Méthodologie	2
1.4.1	Dispositions	3
2	Exigences D'un Contrat de Service de Communication Électronique	4
3	Modification du Contrat Liant L'exploitant et L'utilisateur	5
3.1	Cas du forfait internet mobile ouvert	5
4	Délais D'achèvement des Travaux D'assistance	7
4.1	Normes de service d'assistance	7
4.2	Durée du contrat et conditions de résiliation :	8
5	Recommandations	9
6	Révision	10
7	Annexes	11

1 Conditions Générales

1.1 Contexte

Ces lignes directrices visent à harmoniser les pratiques contractuelles entre les fournisseurs de services de télécommunications et les consommateurs, notamment ceux utilisant l'internet mobile ouvert en Afrique de l'Ouest. Elles renforcent la protection des droits des utilisateurs tout en assurant un meilleur équilibre contractuel et en réduisant les litiges liés aux contrats d'adhésion. L'objectif est d'offrir aux consommateurs une plus grande flexibilité et une meilleure transparence, tout en clarifiant les obligations des opérateurs.

1.2 Terminologie

Dans le présent document, sauf indication contraire, les termes suivants ont les significations suivantes :

« **Contrat** » : un accord entre deux volontés engendrant des obligations. Un instrument juridique fondamental qui crée des liens juridiques, permettant la création, la modification, le transfert ou l'extinction d'obligations.

« **Internet** » : un ensemble de réseaux mondiaux interconnectés qui permettent aux ordinateurs et aux serveurs de communiquer efficacement à l'aide d'un protocole de communication commun (PC).

« **Engagement** » : durée ou condition contractuelle qui lie le consommateur à l'opérateur ;

« **Responsabilité solidaire des dettes** » : responsabilité partagée entre plusieurs personnes pour une même obligation financière ;

« **Portabilité** » : la possibilité pour le consommateur de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur.

« **GTI (Délai d'intervention garanti)** » : délai maximal pour qu'un problème signalé soit traité par le fournisseur ;

« **GTR (Temps de Rétablissement Garanti)** » : temps maximal pour rétablir un service après une interruption ;

« **Heures de travail (HO) et heures de non-travail (HNO)** : périodes de travail et de non-travail utilisées pour calculer les temps d'intervention ;

« **IMS (Interruption Maximale de Service)** » : durée maximale autorisée d'indisponibilité d'un service ;

« **ARN** » : désigne l'Autorité nationale de réglementation ;

« **Droit de rétractation** » : le droit pour l'utilisateur de se rétracter de son engagement dans un délai défini.

1.3 Objectifs

Ces lignes directrices visent à :

- Analyser les conditions spécifiques applicables aux contrats, notamment ceux de l'Internet mobile ouvert ;
- Formuler des recommandations pour mieux protéger le consommateur (utilisateur) ;
- Offrir plus de flexibilité aux consommateurs ;
- Assurer un meilleur équilibre contractuel dans le cadre d'un contrat d'adhésion ;
- Réduire le nombre de litiges et de contentieux entre l'opérateur et le client.

1.4 Méthodologie

Ces lignes directrices relatives aux contrats entre opérateurs et utilisateurs s'appuient sur les meilleures pratiques et l'expérience acquises par les États membres et les autorités nationales de régulation en matière de gestion des services de communications électroniques. Elles se fondent sur :

- Les expériences et les retours d'information des États membres concernant les contrats de services Internet mobiles et fixes ;
- Les pratiques au sein des autorités nationales de réglementation en matière de protection des consommateurs et de transparence contractuelle ;
- Les travaux du groupe de travail WATRA sur l'accès et l'expérience des consommateurs ;
- Rapport de la réunion de référence : WATRA/WG/CAE/2024/003 – Accra, Ghana, 21-24 juillet 2025.

Ces contributions ont permis d'identifier des approches harmonisées, des outils efficaces et des mécanismes contractuels novateurs visant à :

- Renforcer la protection et les droits des utilisateurs ;
- Clarifier les obligations des opérateurs ;
- Garantir la transparence et la flexibilité des contrats ;
- Réduire les litiges et les désaccords liés aux services Internet.

1.4.1 Dispositions

Les autorités nationales de réglementation (ARN) sont chargées, en particulier, de veiller à l'application de la législation et de la réglementation relatives aux secteurs des communications électroniques et des services postaux. À ce titre, elles peuvent :

- Analyser, de leur propre initiative ou à la demande des utilisateurs, et, le cas échéant, exiger la modification des clauses abusives figurant dans les contrats conclus avec les utilisateurs ou dans les accords régissant l'interconnexion ou l'accès aux réseaux des opérateurs ;
- Élaborer et, si nécessaire, réviser les exigences comptables et les principes de tarification que les exploitants et les fournisseurs de services doivent appliquer ;
- etc.

2 Exigences D'un Contrat de Service de Communication Électronique

Tout fournisseur de services de communications électroniques est tenu de fournir à ses clients un contrat de service détaillant les principales caractéristiques du service souscrit. Ce contrat doit, au minimum, comprendre les éléments suivants :

- La description de l'offre ;
- Le prix applicable et la fréquence de facturation ;
- Les informations relatives à la durée du contrat ;
- Le délai de livraison des services ;
- Les vitesses minimales et maximales de téléchargement et de téléversement normalement disponibles, le cas échéant ;
- Les informations relatives au renouvellement et à la résiliation du contrat et aux frais associés ;
- Les informations permettant de contacter le fournisseur en cas de réclamation ou de besoin d'assistance.

3 Modification du Contrat Liant L'exploitant et L'utilisateur

3.1 Cas du forfait internet mobile ouvert

1. Information et transparence concernant le service

Tout fournisseur de services de communications électroniques doit veiller à ce que toutes les informations relatives à son offre soient accessibles à l'utilisateur, que ce soit en agence ou sur son site internet. Il doit également mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation adaptées aux différents niveaux de compréhension, en tenant compte notamment des personnes illettrées. Une clause de transparence doit figurer dans le contrat afin de préciser les frais de résiliation, les pénalités et les dépôts de garantie.

2. Protection des utilisateurs

Le contrat doit protéger les utilisateurs en énonçant clairement les références légales relatives aux données personnelles. Il doit également comporter une clause de responsabilité couvrant les interruptions de réseau, les erreurs de facturation et toute indemnisation due à l'utilisateur.

3. Facturation

L'opérateur doit assumer la responsabilité de la facturation et fournir à l'utilisateur tous les moyens nécessaires pour consulter, vérifier et contrôler sa facturation.

4. Connexions mobiles

Le contrat doit préciser qui est responsable de la configuration correcte des connexions mobiles, que ce soit l'opérateur ou un sous-traitant. Le seuil mensuel au-delà duquel les connexions mobiles sont désactivées doit être clairement défini et expliqué à l'utilisateur afin qu'il puisse le contrôler.

5. Durée du contrat

La durée actuelle du contrat, souvent d'un an avec renouvellement automatique, peut être réduite pour offrir aux consommateurs une plus grande flexibilité. Une durée de 3 à 6 mois est recommandée, avec

possibilité de résiliation sans frais après 2 à 3 mois d'interruption de service continue.

6. Engagement

L'engagement contractuel ne doit pas faire obstacle à la portabilité du numéro. Le contrat doit comporter une clause permettant sa résiliation sans pénalité si l'utilisateur demande la portabilité de son numéro.

7. Responsabilité solidaire

La responsabilité solidaire pour les dettes est considérée comme trop restrictive et devrait être exclue du contrat afin d'alléger les obligations des utilisateurs.

4 Délais D'achèvement des Travaux D'assistance

4.1 Normes de service d'assistance

Chaque fournisseur de services de communications électroniques doit définir, pour chaque type de service, des normes de support précises afin de garantir une gestion rapide et efficace des incidents.

a) Temps d'Intervention Garanti (GTI) :

Le GTI correspond au délai maximal entre le signalement d'un incident par le client et l'intervention d'un technicien ou la résolution effective du problème par le fournisseur.

Cela ne garantit pas une résolution immédiate, mais assure que l'incident sera traité rapidement.

Pour les services critiques, cette intervention est souvent réalisée en quelques heures.

b) Temps de Rétablissement Garanti (GTR) :

Le GTR définit le délai maximal dont dispose le fournisseur pour rétablir le service après une interruption. Il est essentiel de garantir la continuité du service et de faire la distinction entre les heures ouvrables (HO) et les heures non ouvrables (HNO).

- Variantes courantes :

GTR 4h : rétablissement du service dans les 4 heures suivant la détection de l'incident.

GTR 8h : rétablissement du service dans les 8 heures.

GTR J+1 : restauration sous 24 heures.

c - Interruption Maximale de Service (IMS) :

L'IMS définit la durée maximale pendant laquelle un service peut être interrompu au cours d'une période donnée (généralement annuelle).

Cet indicateur limite le nombre d'heures d'indisponibilité acceptables pour l'utilisateur.

Si ce seuil est dépassé, des sanctions pourront être appliquées.

Exemple : Un IMS de 48 heures signifie que le service ne peut être indisponible pendant plus de 48 heures cumulées par an. Au-delà, le fournisseur doit verser une indemnisation au client.

4.2 Durée du contrat et conditions de résiliation :

- Durée actuelle: 1 an avec renouvellement tacite.
- Propositions: réduire la durée à une période comprise entre 3 mois (minimum) et 6 mois (maximum) pour plus de flexibilité, permettre la résiliation sans frais après 2 à 3 mois d'interruption continue du service, permettre la résiliation en cas de portabilité du numéro sans pénalité, simplifier la procédure de résiliation du contrat si le client le souhaite et permettre la résiliation électronique pour faciliter l'accès des utilisateurs.

5 Recommandations

- Inclure un glossaire des termes du contrat ;
- Sensibiliser aux offres et services ;
- Améliorer les informations sur les taux de communication ;
- Proposer des forfaits trimestriels, semestriels et annuels ;
- Ajouter une clause mettant à la disposition du client, sur demande, les détails de sa facturation ;
- Informer le client et obtenir son accord avant de passer à une nouvelle offre ;
- Informer de la nécessité de se désabonner si un service n'est pas utilisé ;
- Ajouter une clause relative au délai de rétractation (14 jours) ;
- Déterminer les niveaux de qualité de service (QoS), le temps garanti d'intervention (GTI), le temps garanti de récupération (GTR) et l'interruption de service maximale (IMS) ;
- Mentionner les vitesses internet (minimum/maximum) ;
- Mentionner les dates limites d'activation ;
- Mentionner le soutien du service client « 24h/24 et 7j/7 » ;
- Mentionner les canaux de contact (téléphone, agence, numérique) ;
- Indiquer les délais de réponse.

6 Révision

Ces lignes directrices pourront être révisées périodiquement par WATRA afin de s'adapter à l'évolution du secteur.

7 Annexes

Compte rendu de la réunion: Accra, Ghana, 21-24 juillet 2025

Référence: WATRA/WG/CAE/2025/003