

01
REPUBLICQUE DU CAMEROUN

Paix - Travail - Patrie

AGENCE DE REGULATION DES
TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - Work - Fatherland

TELECOMMUNICATIONS
REGULATORY BOARD

0000001

02 JAN 2018

DECISION N° _____ ART/DG/DLCI DU _____, PRESCRIVANT AUX OPERATEURS
LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE MESSAGERIE VOCALE

**Le Directeur Général de l'Agence de Régulation
des Télécommunications,**

- Vu la Loi n° 98/013 du 14 juillet 1998 relative à la concurrence ;
- Vu la Loi n° 2001/010 du 23 juillet 2001 instituant le service minimum dans le secteur des télécommunications ;
- Vu la Loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, modifiée et complétée par la loi n°2015/006 du 20 avril 2015 ;
- Vu la Loi-cadre n° 2011/012 du 06 mai 2011 portant protection du consommateur au Cameroun ;
- Vu la Loi n° 2017/010 du 12 juillet 2017 portant statut général des établissements publics ;
- Vu la Loi n° 2017/011 du 12 juillet 2017 portant statut général des entreprises publiques ;
- Vu le Décret n° 2012/203 du 20 avril 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
- Vu le Décret n° 2012/1639/PM du 14 juin 2012 fixant les modalités de déclaration, ainsi que les conditions d'exploitation des réseaux et installations soumis au régime de la déclaration ;
- Vu le Décret n° 2012/1640/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions d'interconnexion, d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public et de partage des infrastructures ;
- Vu le Décret n° 2013/0399 du 27 février 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques ;
- Vu le Décret n° 2015/3759 du 03 septembre 2015 fixant les modalités d'identification des abonnés et des équipements terminaux des réseaux de communications électroniques ;
- Vu le Décret n° 2017/2580/PM du 06 avril 2017 fixant les modalités d'établissement ou d'exploitation des réseaux et de fourniture des services de communications électroniques soumis au régime de l'autorisation ;
- Vu le Décret n° 2017/286 du 08 juin 2017 portant nomination du Directeur Général de Régulation des Télécommunications ;

Considérant les nécessités de garantir la protection des consommateurs des produits et services de communications électroniques,

DECIDE

Article 1^{er} : Objet

La présente décision prescrit aux opérateurs les modalités de fonctionnement du service de messagerie vocale au Cameroun.

Article 2 : Définitions

Au sens de la présente décision, les définitions suivantes sont admises :

- ❖ **Appelant** : toute personne qui, faisant usage d'un équipement terminal ou de tout autre dispositif par lequel le réseau identifie l'abonné, émet un appel vocal vers un abonné identifié ;
- ❖ **Appelé** : toute personne qui, faisant usage d'un équipement terminal ou de tout autre dispositif identifié par le réseau, reçoit un appel vocal émis par un abonné ;
- ❖ **Bip sonore** : tonalité d'alerte du basculement vers la boîte vocale ;
- ❖ **Boîte vocale** : section de temps réservée au dépôt du message vocal par l'appelant en vue d'une consultation ultérieure par l'appelé ;
- ❖ **Message d'accueil** : section de temps réservée à l'annonce de l'identification de l'appelé après le basculement vers la messagerie ;
- ❖ **Messagerie vocale** : échange (la réception et/ou l'envoi) et enregistrement de messages vocaux dans les serveurs vocaux, accessibles à partir d'équipements terminaux appropriés. Elle est régie par la recommandation X-485 de l'UIT ;
- ❖ **Opérateur** : personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques.

Article 3: Généralités

(1) Le service de messagerie vocale des opérateurs permet automatiquement et à tout moment, en cas d'inaccessibilité au réseau, de non décrochage ou d'occupation de la ligne d'un abonné identifié, de donner à son correspondant l'état de la ligne téléphonique et la possibilité de laisser un message vocal accessible uniquement par l'abonné appelé, dans le serveur vocal de l'opérateur.

(2) La messagerie vocale est un service configuré par défaut dans le réseau de l'opérateur.

Article 4 : Modalités de mise en service

(1) L'opérateur définit des codes d'activation et de désactivation à plusieurs chiffres, gratuits à l'usage des abonnés, pour le service de messagerie vocale.

(2) Le cas échéant, l'opérateur donne la possibilité à l'abonné d'accéder de manière sécurisée à sa boîte vocale à partir d'un autre numéro identifié.

(3) Le service de messagerie vocale est configuré dans les deux langues officielles (Français et Anglais) proposées au choix de l'abonné.

(4) L'opérateur donne la possibilité à son abonné de personnaliser gratuitement l'annonce de son message d'accueil.

(5) Les conditions complémentaires de fonctionnement du service sont préalablement communiquées à l'abonné.

Articles 5 : Conditions de basculement vers la messagerie vocale

(1) Avant tout basculement vers la boîte vocale de la messagerie vocale, l'appelant reçoit les messages d'accueil, d'information et d'alerte dans les conditions suivantes :

- ❖ l'appelé est inaccessible (terminal éteint ou réseau indisponible) ;
- ❖ l'appelé ne décroche pas l'appel après un minimum de douze (12) secondes d'attente passées en sonneries ou en musique d'attente le cas échéant ;
- ❖ l'appelé est déjà en communication (ligne occupée) et ne dispose pas d'un service de double appel configuré ;
- ❖ l'appel est basculé automatiquement vers le répondeur de la messagerie vocale après un renvoi d'appel par l'appelé.

(2) Lorsque l'appel est basculé vers la messagerie vocale, l'appelant reçoit gratuitement l'annonce d'un message d'accueil configuré suivant le modèle ci-après : *«... votre appel va être basculé vers la boîte vocale du Si vous voulez laisser un message, parlez après le bip sonore... »*.

(3) Le bip sonore délimite la frontière entre le message d'accueil et la boîte vocale.

Article 6: Conservation et sécurité des messages

(1) La boîte vocale doit permettre à l'appelant de déposer un message vocal d'une durée maximale de deux (02) minutes.

(2) L'opérateur donne la possibilité à l'abonné d'archiver ses messages vocaux en vue d'une consultation ultérieure.

(3) Le serveur vocal doit permettre d'archiver un minimum de quinze (15) messages vocaux par abonné. La durée de conservation d'un message vocal archivé est de six (06) mois. Quant à la durée de conservation des messages non archivés et non supprimés, elle est de deux (02) semaines.

(4) Le cas échéant, l'opérateur alerte l'abonné de la saturation de sa boîte vocale. Les messages non consultés peuvent être effacés automatiquement au terme de soixante (60) jours après leur dépôt.

(5) L'opérateur est responsable de la sécurité des messages vocaux de ses abonnés, contenus dans le serveur vocal.

Article 7 : conditions de tarification du service de messagerie vocale

(1) Les opérateurs sont tenus de tout mettre en œuvre pour distinguer la frontière entre le message d'accueil et la boîte vocale par une tonalité (bip sonore) audible.

(2) L'activation et la désactivation du service sont gratuites pour les abonnés.

(3) La boîte vocale est facturée dès la première seconde du basculement après le bip sonore d'alerte, au tarif voix souscrit par l'abonné.

(4) Pour les appels internationaux sortants, l'opérateur s'assure de communiquer à l'abonné le tarif le cas échéant, du message d'accueil. Dans ce cas, le tarif appliqué est celui de l'offre voix souscrite par l'abonné dans le catalogue des prix.

(5) Les conditions spécifiques des clients itinérants sont définies par les opérateurs conformément aux tarifs appliqués dans le catalogue des prix communiqués aux abonnés.

(6) La notification d'arrivée du message vocal par l'opérateur ainsi que sa consultation sont gratuites pour l'appelé.

(7) L'accès à distance à la messagerie vocale est facturé au tarif voix appliqué dans le catalogue des prix au numéro d'accès à distance.

(8) Les conditions tarifaires de tout autre service complémentaire à l'utilisation de la messagerie vocale doivent être portées à la connaissance de l'abonné.

Article 8 : Dispositions diverses

(1) La présente décision abroge toute disposition antérieure relative à la messagerie vocale.

(2) La non application des dispositions de la présente décision constitue un manquement entraînant des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

(3) Les opérateurs sont chargés de l'application de la présente décision, qui prend effet à compter de sa date de signature et sera publié partout où besoin sera. Ils disposent d'un délai de trois (3) mois pour s'y conformer.

LE DIRECTEUR GENERAL,



Philemon Zoo Zame, Ing, Phd