



**DECISION N° _____ 2021/ART/DG/DT/SDGRT/SOT du _____ définissant les contenus,
les modalités de publication et de vérification de la fiabilité des cartes de couverture
des services de communications électroniques mobiles.**

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS,

- 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 le Décret n°2012/1638/PM du 14 juin 2012 fixant les modalités d'établissement et/ou d'exploitation des réseaux et de fourniture des services de communications électroniques soumis au régime de l'autorisation ;
- Vu le Décret n°2013/0399/PM du 27 février 2013 fixant les modalités de protection des consommateurs des services de communications électroniques;
- Vu le Décret n°2017/286 du 08 juin 2017 portant nomination du Directeur Général de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
- Vu le Décret n°2020/727 du 03 décembre 2020 portant réorganisation et fonctionnement de l'Agence de Régulation des Télécommunications ;
- Vu La Convention de Concession pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouvert au public et ses annexes, signée le 11 mars 2015 entre le Gouvernement de la République du Cameroun et la Mobile Téléphone Networks Cameroon LTD (MTNC);
- Vu L'Avenant N°1 à la Convention de Concession pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouvert au public et ses annexes, signé le 11 mars 2015 entre le Gouvernement de la République du Cameroun et la Mobile téléphone networks Cameroon LTD (MTNC) ;
- Vu La Convention de Concession pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouvert au public et ses annexes, signée le 13 mars 2015 entre le Gouvernement de la République du Cameroun et la Société Orange Cameroun ;
- Vu L'Avenant N°1 à la Convention de Concession pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouvert au public et ses annexes, signé le 11 mars 2015 entre le Gouvernement de la République du Cameroun et la société Orange Cameroun ;
- Vu La Convention de Concession pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouvert au public et ses annexes, signée le 04 mars 2020 entre le Gouvernement de la République du Cameroun et la Société Cameroon Télécommunications ;
- Vu La Convention de Concession pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques mobiles et ses annexes, signée le 14 décembre 2012 entre le Gouvernement de la République du Cameroun et la Société VIETTEL Cameroun Sarl ;

Considérant les nécessités de respect de la réglementation, de développement des communications électroniques et de la protection du consommateur ;

Réguler c'est faciliter

DECIDE

Article 1^{er} : (1) La présente décision définit les contenus, les modalités de publication et de vérification de la fiabilité des cartes de couverture des services de communications électroniques mobiles.

(2) Cette décision est prise en application de l'Annexe III des Conventions de Concession des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles.

Article 2 : (1) Pour l'application de la présente décision, les définitions ci-après sont admises :

- **Carte numérique de couverture** : carte qui reflète la disponibilité géographique du service mobile ;
- **Service de Radiotéléphonie** : ensemble constitué d'un service de téléphonie mobile, appelé « voix », et d'un service de messagerie, appelé « SMS » ;
- **Couverture in door** : disponibilité géographique du service mobile à l'intérieur d'un bâtiment en situation de quasi immobilité ;
- **Couverture out door** : disponibilité géographique du service mobile à l'air libre à l'extérieur d'un bâtiment en situation de quasi immobilité ;
- « **Très bonne couverture** » : *pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments ;*
- « **Bonne couverture** » : *pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments ;*
- « **Couverture limitée** » : *pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, mais probablement pas à l'intérieur des bâtiments.*

(2) Les termes utilisés et non définis par la présente décision sont conformes aux définitions contenues dans les Conventions de Concession.

Article 3 : La présente décision s'applique à tout opérateur de réseaux de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouverts au public.

Article 4 : (1) Les opérateurs visés à l'article 3 ci-dessus sont tenus de rendre publiques les informations sur la couverture du territoire par les services de radiotéléphonie et de données mobiles commercialisés sur le marché de détail, sous la forme de cartes numériques.

(2) Les modalités pratiques de publication des informations visées à l'alinéa 1 ci-dessus sont définies à l'annexe de la présente décision.

Article 5 : La mise à disposition du public des informations s'effectue à travers la publication des cartes de couverture.

Article 6 : (1) Les informations publiées sont mises à jour trimestriellement ainsi que les cartes numériques de couverture associées.

(2) Les mises à jour visées à l'alinéa 1 ci-dessus du trimestre N sont transmises à l'Agence, au plus tard, le 15 du premier mois du trimestre N+1 suivant le format et les modalités décrits à l'annexe.

Article 7 : L'Agence peut, en cas de besoin et à tout moment, solliciter des compléments d'informations et des clarifications sur les publications et les mises à jour.

Réguler c'est faciliter

Article 8 : Chaque opérateur assure la cohérence entre les cartes de couverture publiées, les données transmises à l'Agence et la situation réelle sur le terrain.

Article 9 : (1) Le réseau de chaque opérateur doit faire trimestriellement l'objet d'une campagne de mesures sur le terrain.

(2) La campagne de mesures visée à l'alinéa 1 ci-dessus est effectuée par l'opérateur sous la supervision de l'Agence suivant un protocole qui sera établi après la signature de ladite décision.

(3) L'Agence se réserve le droit d'effectuer des contrôles inopinés sur le terrain pour s'assurer de la fiabilité et de la conformité des cartes de couverture publiées.

Article 10 :(1) Chaque opérateur est tenu de publier, sur son site Internet, ses cartes de couvertures numériques interactives permettant d'apprécier les zones de disponibilité de leurs services mobiles offerts.

(2) Les cartes visées à l'alinéa 1 ci-dessus intègrent, le cas échéant, la couverture éventuelle apportée à leurs clients par l'usage du réseau d'un autre opérateur.

Article 11 : (1) Les cartes de couverture publiées doivent tenir compte du déploiement des technologies utilisées pour fournir les services mobiles.

(2) Elles doivent faire apparaître clairement les zones de disponibilité des services mobiles offerts à date, sans intégrer d'éléments prévisionnels de couverture.

Article 12 : (1) Les cartes doivent permettre à l'utilisateur de visualiser le réseau à l'échelle de tout le territoire, sur un fond de plan allant au minimum jusqu'à 1/50 000.

(2) Les publications sont assujetties à la mise à disposition d'un outil permettant de plus ou moins modifier la précision de la carte visualisée.

Article 13 : Les cartes doivent également avoir un dispositif permettant au public d'effectuer des recherches croisées pour obtenir une information sur la couverture en services mobiles d'un lieu ou d'une zone à partir d'une adresse renseignée, par une option de géolocalisation ou en positionnant le curseur sur une interface cartographique.

Article 14 : Le lien Internet du site de l'opérateur permettant d'accéder aux cartes de couverture doit être stable, identifiable et accessible par l'utilisateur.

Article 15 : Les cartes de couverture sont transmises à l'Agence sous forme électronique, dans un standard cartographique reconnu, exploitable (SIG), ouvert et réutilisable.

Article 16 : Les données et les cartes numériques consolidées sont publiées sur le site de l'Agence dans les mêmes conditions techniques et temporelles que celles des opérateurs.

Article 17 : Les cartes numériques de couverture publiées doivent traduire l'existence des services de radiotéléphonie et de données, en tout point du lieu ou de la zone déclarée couverte.

Réguler c'est faciliter

Article 18 : Les cartes de couverture doivent fournir des informations claires, lisibles et légendées sur le niveau de couverture qui soient visibles et compréhensibles par les utilisateurs pour un retour d'expérience.

Article 19 : Les cartes de couverture des opérateurs doivent afficher la disponibilité des services correspondant aux niveaux « Très bonne couverture », « Bonne couverture » et « Couverture limitée ».

Article 20 : (1) Les niveaux de couverture à afficher visés à l'article 19 ci-dessus doivent être représentés par un dégradé d'une même couleur sur les fonds des cartes des opérateurs, permettant une visualisation claire, immédiate et comparable du niveau de couverture d'un réseau dans une zone clairement identifiée.

(2) Le niveau « Pas de couverture » est représenté par un fond blanc.

Article 21 : La légende d'une carte de couverture doit contenir de façon lisible, les informations suivantes :

Niveau de couverture voix et données	Message à faire figurer en légende de la carte
Pas de couverture	« Il est très improbable que vous puissiez établir une communication, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments. »
Couverture limitée	« Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, mais probablement pas à l'intérieur des bâtiments. »
Bonne couverture	« Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments »
Très bonne couverture	« Vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments »

Article 22: (1) Les cartes de couverture pour le service de données sont conçues et élaborées dans les mêmes conditions que celles de services de radiotéléphonie.

(2) Les cartes de couverture visées à l'alinéa 1 ci-dessus doivent préciser les technologies déployées pour le choix des terminaux de connexion adaptés.

Article 23 : (1) Les technologies visées à l'article 22 alinéa 2 ci-dessus doivent être représentées par des couleurs différentes.

(2) La légende de la carte de couverture pour le service de données doit présenter de façon lisible et compréhensible les différentes couvertures par technologie.

Article 24: Les différentes technologies disponibles doivent s'afficher par messages lisibles dans le cadre supportant la carte avec possibilité d'être masqués par l'utilisateur.

Article 25 : (1) L'annexe jointe qui précise les conditions et les caractéristiques techniques, et autres instruments de suivi/évaluation de la mise en œuvre fait partie intégrante de la présente décision.

(2) L'Agence se réserve le droit de réviser en tant que de besoin, tout ou partie, de cette décision pour son arrimage aux évolutions technologiques.

Réguler c'est faciliter

(3) Un groupe de travail permanent, placé sous l'autorité de l'Agence, assure le suivi et la mise en œuvre des obligations de couverture et de qualité de service contenues dans les cahiers de charges des opérateurs de réseaux de communications électroniques mobiles à couverture nationale ouverts au public.

Article 26 : Les opérateurs ont trois (03) mois, à compter de la date de signature de la présente décision, pour publier sur leur site respectif et transmettre à l'Agence, les informations, les données et les cartes de couverture numérique conformes aux spécifications énoncées suivant les modalités précisées dans l'annexe.

Fait à Yaoundé, le

Ampliations :

- MINPOSTEL
- PCA/ART
- DT/ART
- DGF/ART
- DLCI/ART
- BC/ART
- DSP/ART
- DAJPC/ART
- DCC/ART
- DRY/ART
- DRD/ART
- DRB/ART
- DRG/ART
- CAMTEL
- MTN CAMEROON
- ORANGE CAMEROUN
- VIETTEL CAMEROUN

Le Directeur Général

Réguler c'est faciliter

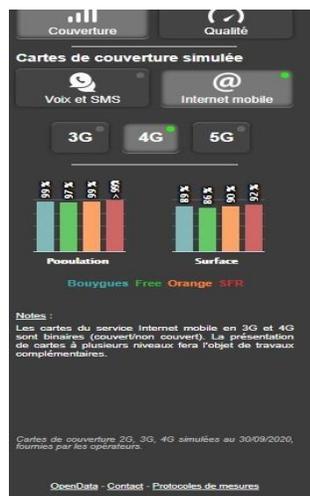
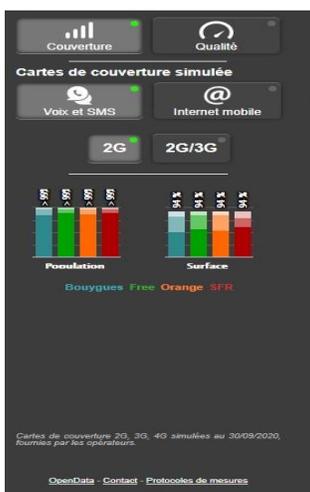
ANNEXE à la DECISION N° _____ 2021/ART/DG/DT/SDGRT/SOT du _____ définissant les contenus, les modalités de publication et de vérification de la fiabilité des cartes de couverture des services de communications électroniques mobiles.

Contenu des cartes de couverture et modalités de leur mise à disposition du public

Les informations relatives à la couverture des services mobiles de communications électroniques sont publiées par les opérateurs sous forme de cartes numériques permettant d'apprécier les zones de disponibilité des services mobiles offerts.

1. Modalités de mise à disposition du public des cartes de couverture

- 1.1. Les opérateurs publient en ligne, les cartes numériques interactives permettant d'apprécier en temps réel les zones de disponibilité et la qualité des services mobiles offerts sur le territoire national.
- 1.2. Les cartes gérées à travers une interface graphique qui permet à chaque utilisateur de choisir la carte à afficher sont :
 - Les cartes de couverture services Voix, SMS et Internet mobile ;
 - Les cartes de la qualité de service Voix, SMS et Données couvrant les lieux de vie (toutes zones, zone rurale, interurbaine et urbaine) et les transports (routes, voies ferrées).
- 1.3. Pour chacun des services, les cartes doivent :
 - être suffisamment précises pour constituer une information pertinente sur un fond de plan jusqu'à une échelle 1 : 50 000 ;
 - permettre à l'utilisateur de visualiser la carte à l'échelle de tout le territoire sur lequel l'opérateur propose ses services mobiles, mais aussi à des échelles plus précises allant, au minimum, jusqu'à 1 : 50 000 ;
 - comporter un outil permettant au public de modifier la précision de la carte visualisée (fonction de zoom avant/zoom arrière) ;
 - permettre au public d'obtenir une information sur sa couverture en services mobiles grâce au renseignement d'une adresse, à un positionnement manuel (ou clic) sur l'interface cartographique et à une option de géolocalisation.
- 1.4. Les liens Internet définis par les opérateurs permettant d'accéder aux cartes de couverture doivent être stables dans le temps et aisément identifiables et rapidement accessibles par l'utilisateur sur le site Internet commercial de l'opérateur.
- 1.5. Les extraits ci-dessous du tableau de bord du site de l'ARCEP peuvent servir d'illustration.



Réguler c'est faciliter

2. Contenu des cartes de couverture

2.1. Contenu de la carte de couverture du service de radiotéléphonie mobile (voix et SMS)

- 2.1.1. Les opérateurs mettent à disposition du public une carte représentant la couverture des services voix et SMS.
- 2.1.2. Cette carte doit afficher les zones où le service est disponible quel que soit le terminal utilisé. Trois niveaux de couverture doivent être définis pour les services voix et messagerie :
- ✓ couverture limitée ;
 - ✓ bonne couverture ;
 - ✓ très bonne couverture .
- 2.1.3. Ces niveaux sont représentés par un dégradé d'une même couleur, dont les nuances sont suffisamment distinctes les unes des autres. La nuance la plus foncée est utilisée pour le niveau « très bonne couverture » et la plus claire pour le niveau « couverture limitée ». Les zones blanches correspondent au niveau « Pas de couverture ».
- 2.1.4. Les informations affichées sur les cartes doivent être claires, lisibles, visibles et compréhensibles par les utilisateurs sans références aux technologies utilisées.
- 2.1.5. Chaque carte est assortie de la légende affichée permanemment à un angle du cadre de la carte comme suit :
- "Pas de couverture" : il est très improbable que vous puissiez établir une communication, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments ;
 - "Couverture limitée" : vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, mais probablement pas à l'intérieur des bâtiments ;
 - "Bonne couverture" : vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas, et, dans certains cas, à l'intérieur des bâtiments ;
 - "Très bonne couverture" : vous devriez pouvoir téléphoner et échanger des SMS à l'extérieur des bâtiments, et, dans la plupart des cas, à l'intérieur des bâtiments.
- 2.1.6. Les opérateurs déterminent la méthode et les paramètres d'élaboration des cartes correspondant aux différents niveaux de couverture. Les contenus des cartes doivent être conformes à la réalité du terrain.
- 2.1.7. A l'ouverture de la carte de couverture, la légende correspondant aux différentes couleurs utilisées pour les différents niveaux de couverture s'affiche par défaut.
- 2.1.8. Les messages à faire figurer sur la page du site Internet hébergeant les cartes de couverture s'affichent immédiatement et de façon lisible, sauf si l'utilisateur choisit de les masquer.
- 2.1.9. Lorsque l'utilisateur géolocalise un endroit, recherche une adresse ou clique sur une zone de la carte, un message portant sur le niveau de couverture disponible assorti de sa description s'affiche instantanément. Par exemple, si l'utilisateur se géolocalise dans une zone de « bonne couverture », un message affichant le niveau « bonne couverture » et sa description doit s'afficher.

2.2. Contenu de la carte de couverture du service de données

- 2.2.1. La carte de couverture du service de données doit permettre au minimum d'apprécier les lieux où le service de données est disponible avec la technologie utilisée pour le fournir à l'extérieur des bâtiments pour les terminaux portatifs adaptés.
- 2.2.2. Les cartes de couverture de services de données doivent faire apparaître les différentes technologies déployées représentées par une couleur différente, dont les nuances sont suffisamment distinctes les unes des autres.
- 2.2.3. La légende à afficher à un angle du cadre de la carte est la suivante :
- "Pas de couverture" : il est très improbable que vous puissiez échanger des données, que cela soit à l'intérieur ou à l'extérieur des bâtiments ;
 - "Couverture 3G" : vous devriez pouvoir échanger des données en 3G à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas ;
 - "Couverture 4G" : vous devriez pouvoir échanger des données en 4G à l'extérieur des bâtiments dans la plupart des cas.

- 2.2.4. L'opérateur doit permettre le choix de la technologie souhaitée à travers un onglet à cocher/décocher. Quand un utilisateur coche ou décoche une technologie, les données concernant la technologie apparaissent sur la carte.
- 2.2.5. Si un opérateur souhaite afficher les informations sur les débits offerts selon les différentes technologies, ceux-ci doivent correspondre, non pas aux débits maximums théoriques des technologies, mais aux débits réels le plus souvent atteints en pratique, par exemple sous forme de plage.
- 2.2.6. Les indications sur les débits à afficher, le cas échéant, doivent porter sur toutes les technologies déployées et être lisibles et aisément compréhensibles par les utilisateurs.

2.3. Messages informatifs et d'avertissements communs aux cartes de couverture de tous les services mobiles

2.3.1. La page du site Internet de l'opérateur hébergeant les cartes de couverture de ses services mobiles doit faire apparaître de manière lisible, quel que soit le service concerné, les messages suivants :

2.3.1.1. Message à caractère informatif

- 2.3.1.1.1. « Les informations sur la couverture sont délivrées à titre indicatif et n'ont pas valeur contractuelle. Les zones de couverture sont simulées de manière informatique, il est donc possible que certaines imprécisions existent.
- 2.3.1.1.2. La couverture peut varier dans le temps, en raison de nombreux facteurs : la saison, les conditions météorologiques, le nombre d'utilisateurs, l'apparition d'un obstacle....

2.3.1.2. Message relatif à l'impact du terminal

- 2.3.1.2.1. « La disponibilité du service peut être fortement affectée par le type et la sensibilité du terminal utilisé.
- 2.3.1.2.2. La date de mise à jour de la carte : l'opérateur affiche également, de manière lisible, la date de la dernière mise à jour de la carte.

Le Directeur Général

Réguler c'est faciliter