

AM
3

DECISION
DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION
N° 01/014/AR/CNR/DT/DRS

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION:

- Vu la loi n° **2001-18** du **25 Janvier 2001** relative à l'Autorité de Régulation Multisectorielle ;
- Vu la loi n° **2013-025** du **15 juillet 2013** relative aux communications électroniques;
- Vu l'arrêté n° **130/MIPT** en date du **21 Février 2001** définissant les modalités d'octroi, de réglementation et de contrôle des licences et autorisations;
- Vu l'arrêté n° **401/MIPT** en date du **04 juin 2000** portant attribution de la licence n° **1** d'établissement et d'exploitation d'un réseau de télécommunications cellulaire ouvert au public de norme **GSM** au bénéfice de la Société Mauritano-Tunisienne de Télécommunications (**Mattel SA**);
- Vu le Cahier des Charges de la licence n°**1** signé le **03 juin 2000**;
- Vu le rapport publié, le 31 décembre 2013, par l'Autorité de Régulation sur son site Internet relatif à la mission du contrôle de la qualité de service effectuée du **21 octobre au 09 novembre 2013**;
- Vu la mise en demeure par la lettre n° 1071/AR/CNR/PR/DTP/DRS du 01 décembre 2013;
- Vu le rapport publié, le 11 février 2014, par l'Autorité de Régulation sur son site Internet relatif à la mission du contrôle de la qualité du service effectuée du **31 décembre 2013 au 23 janvier 2014**;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° 198/AR/CNR/PR du 11 février 2014, tenant lieu de notification de griefs à **Mattel SA**;

- AM
B
- Considérant que, par référence aux textes susvisés, l'opérateur **Mattel SA** s'est engagé à assurer en permanence aux utilisateurs du service, des niveaux de qualité conformes aux standards internationaux et, en particulier, aux normes de l'**UIT** et de l'**ETSI** ;
 - Considérant que les niveaux de qualité sur lesquels l'opérateur s'est expressément engagé en vertu de l'article 9 du Cahier des Charges devraient permettre les minima suivants dans les agglomérations et sur les axes routiers desservis :
 - Taux de perte maximum (GoS) de **5 %**, y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférence, foire, etc....) ;
 - Taux de coupure des appels : au maximum **3 %** ;
 - Considérant qu'en date du **01 décembre 2013**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n° **1071/AR/CNR/DTP/DRS**, tenant lieu de la mise en demeure, réitéré à l'opérateur **Mattel SA** de se conformer aux prescriptions de son Cahier des Charges en termes de qualité du service;
 - Considérant qu'en dépit de cette mise en demeure, l'opérateur **Mattel SA** n'a pas totalement remédié aux manquements relevés dans les localités **Kiffa et Chegar**, comme il apparaît dans le rapport de la mission de contrôle qui s'est déroulée du **31 décembre 2013 au 23 janvier 2014**;
 - Considérant que par lettre n° **0198/AR/CNR/DTP/DRS** du **11 février 2014**, l'Autorité de Régulation a prévenu l'opérateur **Mattel SA** de son intention de lui appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi, en raison des manquements constatés, en l'invitant à communiquer ses éventuelles remarques et observations sur cette question dans les **dix jours** calendaires suivant la réception de ladite lettre ;
 - Considérant la gravité des manquements relevés par rapport aux engagements en terme de qualité du service prescrits dans le Cahier des Charges, d'une part, et leur conséquence dommageable pour la communauté des utilisateurs, d'autre part ;
 - Considérant qu'il appartient au Conseil National de Régulation de veiller au respect des engagements découlant de la loi, des règlements et du Cahier des Charges signés par l'opérateur **Mattel SA** en lui appliquant les sanctions prévues par la législation en vigueur;
 - Considérant le procès-verbal de la réunion du Conseil National de Régulation n° 02 en date du 12 Mai 2014.

DECIDE

Article 1er:

Les sanctions pécuniaires ⁽¹⁾, d'un montant de **trente-six millions trois cent quatre-vingt mille ouguiyas (36 380 000 UM)**, sont appliquées à l'opérateur **Mattel SA** pour manquements aux engagements en termes de la qualité du service, prescrits par l'**article 9** du Cahier des Charges de la licence objet de l'arrêté n° **R 401/MIPT du 04/06/2000**, notamment en ce qui concerne les **taux de pertes et de coupures d'appels**.

AM 3

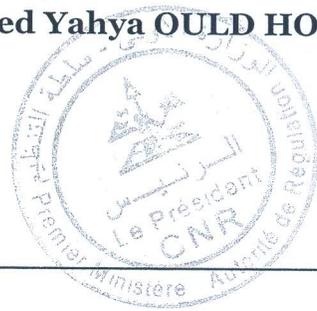
Article 2 :

Les sanctions pécuniaires ci-dessus, seront recouvrées comme créances de l'Etat et versées au Trésor Public.

Article 3 :

Le Directeur des télécommunications est chargé de l'application de la présente décision.

Le Président
Mohamed Yahya OULD HORMA



(1) : Méthodologie du calcul des sanctions pécuniaires

N.B:

Conformément aux dispositions de l'article 82 de la loi 2013-025 du 15 juillet 2013, L'Autorité de Régulation peut sanctionner les manquements qu'elle constate de la part des opérateurs aux dispositions législatives et réglementaires afférentes à leur activité. Si le manquement n'est pas constitutif d'une infraction pénale, une sanction pécuniaire peut être appliquée dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont retirés sans qu'il puisse excéder annuellement 1% du chiffre d'affaire hors taxe du dernier exercice clos, taux porté à 2% en cas de nouvelle violation de la même obligation. A défaut d'activité permettant de déterminer le chiffre d'affaires, le montant de la sanction ne peut excéder 100 000 000 ouguiyas, porté à 200 000 000 ouguiyas en cas de récidive:

le calcul des sanctions tient compte de ce qui suit:

- Pour un taux de perte d'appels inférieur ou égal à 5%, il n'y a pas manquement ;
- Pour un taux supérieur à 5% et inférieur à 10%, l'amende est proportionnelle au taux relevé conformément aux règles de l'usage pratiquées par l'Autorité de Régulation et calculée par la formule:

$$= \frac{\text{montant plafond de la sanction} * (\text{Taux relevé} - 5)}{5}$$

- Pour un taux supérieur ou égal à 10%, le manquement est jugé grave, l'amende est appliquée à 100% ;
- Pour un taux de coupure d'appels inférieur ou égal à 3%, il n'y a pas manquement ;
- Pour un taux supérieur à 3% et inférieur à 10%, l'amende est calculée par la formule:

$$= \frac{\text{montant plafond de la sanction} * (\text{taux relevé} - 3)}{7}$$

- Pour un taux supérieur ou égal à 10%, le manquement est jugé grave, l'amende est appliquée à 100%.
- Récidive du manquement dans les localités : Kiffa et Chegar

Annexe1

Les amendes proposées à l'issue de la mission de contrôle de la QoS des opérateurs effectuée du 31 décembre 2013 au 23 janvier 2014

Conformément aux dispositions de l'article 82 de la loi 2013-025 du 15 juillet 2013, L'Autorité de Régulation peut sanctionner les manquements qu'elle constate de la part des opérateurs aux dispositions législatives et réglementaires afférentes à leur activité. Si le manquement n'est pas constitutif d'une infraction pénale, une sanction pécuniaire peut être appliquée dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont retirés sans qu'il puisse excéder annuellement 1% du chiffre d'affaire hors taxe du dernier exercice clos, taux porté à 2% en cas de nouvelle violation de la même obligation. A défaut d'activité permettant de déterminer le chiffre d'affaires, le montant de la sanction ne peut excéder 100 000 000 ouguiyas, porté à 200 000 000 ouguiyas en cas de récidive.

Le montant de sanction à appliquer par manquement au niveau de chaque localité est fixé à 7 000 000 UM, porté à 15 000 000 ouguiyas en cas de récidive.

Conformément à ces procédures, le calcul des sanctions tient compte de ce qui suit:

- Pour un taux de perte d'appels inférieur ou égal à 5%, il n'y a pas manquement ;
- Pour un taux supérieur à 5% et inférieur à 10%, l'amende est proportionnelle au taux relevé conformément aux règles de l'usage pratiquées par l'Autorité de Régulation et calculée par la formule:

$$= \frac{\text{montant plafond de la sanction} * (\text{Taux relevé} - 5)}{5}$$

- Pour un taux supérieur ou égal à 10%, le manquement est jugé grave, l'amende est appliquée à 100% ;
- Pour un taux de coupure d'appels inférieur ou égal à 3%, il n'y a pas manquement ;
- Pour un taux supérieur à 3% et inférieur à 10%, l'amende est calculée par la formule:

$$= \frac{\text{montant plafond de la sanction} * (\text{taux relevé} - 3)}{7}$$

- Pour un taux supérieur ou égal à 10%, le manquement est jugé grave, l'amende est appliquée à 100%.

Opérateur : Mattel

<i>Ville</i>	<i>Taux de perte d'appels (%)</i>	<i>Montant de l'amende (UM)</i>	<i>Taux de coupure d'appels</i>	<i>Montant de l'amende (UM)</i>
<i>Kiffa*</i>	<i>70.59%</i>	<i>15 000 000</i>	<i>2.67%</i>	<i>0.0 UM</i>
<i>Chegar*</i>	<i>50.00%</i>	<i>15 000 000</i>	<i>9.68%</i>	<i>6 680 000</i>
<i>Total amende</i>				<i>36 680 000 UM</i>

* Localités où il y a récurrence en termes de perte d'appels

^ Localité où il y a récurrence en termes des pertes et des coupures d'appels