



Nouakchott, le 25 NOV 2024

انواكشوط، بتاريخ:

DECISION

DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION

N° 000495 2024/AR/CNR/DTTP/DRS

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION

- Vu la loi n°2001-018 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 la loi n°2022-014 du 20 juillet 2022 modifiant et complétant certaines dispositions de la Loi n°2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les communications électroniques ;
- Vu le décret n°2014-065 en date du 19 mai 2014 portant sur le régime des activités de Communications électroniques et sur les modalités d'octroi des licences et des Autorisations ;
- Vu l'arrêté n°1339 en date du 16 juillet 2015 portant renouvellement de la licence n°2 pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications cellulaire ouvert au public de norme GSM au bénéfice de la société Mauritanienne de Télécommunications (Mauritel S.A) ;
- Vu le cahier des charges annexé à la licence n°2 renouvelée ;
- Vu l'arrêté n°917 en date du 09 novembre 2020 portant attribution de la licence n°13 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux et services de communications 4G, ouverts au public en Mauritanie au bénéfice de Mauritel ;
- Vu le cahier des charges annexé à la licence n°13 ;
- Vu l'arrêté n°958 MTNIMA en date du 01 août 2021 portant renouvellement de la licence n°8 pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications radioélectriques de norme GSM(3G) ouvert au public au profit de la Société Mauritel ;

- Vu le cahier des charges annexé à la licence n°8 renouvelée ;
- Vu le rapport publié, le 11/11/2024 par l'Autorité de Régulation sur son site internet relatif à la mission de contrôle de la qualité de service effectuée du **23 septembre au 06 novembre 2024** ;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° **848/AR/CNR/DTP/DRS** du **11/11/2024**, tenant lieu de notification de griefs adressée à **Mauritel S.A** ;
- Vu la lettre- réponse de Mauritel S.A par lettre n° **355/MSA/DG/DRHOR** du **21/11/2024** ;
- Considérant que, par référence aux textes susvisés, l'opérateur **Mauritel S.A** 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 qu'en date du **15 septembre 2023**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n°**862 AR/CNR/DTP/DRS**, tenant lieu de mise en demeure, réitéré à l'opérateur **Mauritel SA** l'injonction de se conformer aux prescriptions de ses Cahiers des Charges en termes de qualité de service ;
 - Considérant que les résultats de la mission de contrôle effectuée du **18 décembre 2023** au **24 janvier 2024** ont relevé la persistance de certains manquements par rapport aux engagements, prescrits dans les cahiers des charges de l'opérateur, dans plusieurs villes, localités et axes routiers ;
 - Considérant que, lors de sa réunion du 14 mars 2024, le Conseil National de Régulation a constaté qu'en dépit de l'amélioration observée entre les deux contrôles précédents, la qualité de service de l'opérateur Mauritel reste en deçà du niveau requis en raison du manque d'investissement ;
 - Considérant la décision du Conseil National de Régulation d'accorder une nouvelle opportunité à l'opérateur Mauritel pour remédier aux manquements constatés lors du dernier contrôle, en lui enjoignant de réaliser les investissements nécessaires afin d'atteindre les seuils fixés dans la lettre de l'ARE n° **00227** en date du **22 mars 2024**, dans un délai de **six mois** ;
 - Considérant qu'en dépit de cette mise en demeure, l'opérateur **Mauritel SA** n'a pas remédié aux manquements relevés dans les villes, localités, et axes routiers suivants :
 - **Data**
Les services de données mobiles (4G) : Zouérate, Tidjikja, Alég, Kiffa et Nouakchott.
 - Les services de données mobiles (3G)** : Amourj, Birmoghrein et Chinguetti.

➤ **Voix**

KPI Taux de réussite d'appels (CSSR) et Taux de coupure d'appels (CDR) :

Mal, Djiguenni, Geurrou, Bir moghreïn, F'deirik, Kamour, Aioun, R'kiz, Chegar, Oualata, Leweinate, Chami, Boghé et Zouérate.

KPI MoS : Nouakchott, Nouadhibou, Aioun, Kiffa, Néma, Atar, Zouerate, Rosso, Kaéd, Sélibabi, Alég, Tidjikja et Akjoujt.

Axes routiers (CSSR et CDR) Axe Akjoujt-Atar, Axe Kaédi-Sélibabi, Axe Kiffa-Aioun, Axe Aioun-Néma, Axe Atar-Zouérate et Axe Nouakchott-Alég, comme il apparaît dans le rapport de la mission de contrôle qui s'est déroulée du **23 septembre au 06 novembre 2024.**

- Considérant que par lettre n°**848/AR/CNR/DTTP/DRS** du **11 novembre 2024**, l'Autorité de Régulation a prévenu l'opérateur **Mauritel 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 que les motifs invoqués par **Mauritel SA** dans sa lettre n° **355/MSA/DG/DRHOR** du **21 novembre 2024** ne sont pas pertinents pour justifier les manquements graves à ses obligations contractuelles ;
- Considérant la gravité des manquements relevés par rapport aux engagements de l'opérateur en termes de qualité de service, prescrits dans les Cahiers 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 des Cahiers des Charges signés par l'opérateur **Mauritel SA** en lui appliquant les sanctions prévues par la législation en vigueur ;
- Considérant les dispositions de l'**article 82 nouveau** de la loi n°**2022-014** du **20 juillet 2022** modifiant et complétant certaines dispositions de la Loi n°**2013-025** du **15 juillet 2013** portant sur les communications électroniques qui confèrent à l'Autorité de Régulation le pouvoir de sanctionner les manquements aux dispositions législatives et réglementaires qu'elle constate de la part des opérateurs, proportionnellement à leur gravité et aux avantages qui en sont retirés ;
- Considérant le procès-verbal n°**012/2024** de la réunion du Conseil National de Régulation en date du 21 novembre 2024 ;

KS

DECIDE

Article premier :

Une sanction pécuniaire d'un montant de **Trois cent treize millions deux cent deux mille cinq cent cinquante un Ouguiyas (313 202 551 MRU)** est appliquée à Mauritel pour manquements à ses engagements en termes de la qualité de service voix et data prescrits dans les Cahiers des Charges annexés à ses licences n° 2 et n°8.

Article 2 :

Une sanction administrative consistant en une réduction **d'un (1) mois** de la durée de la licence 2G en cours, est appliquée à Mauritel SA.

Article 3 :

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

Article 4 :

Le Directeur Technique Télécoms et Poste est chargé de l'application de la présente décision.

Le Président
Ahmed OULD MOHAMEDOU

