**REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE**

Honneur – Fraternité – Justice

**AUTORITE DE REGULATION**

# CAHIER DES CHARGES DE CHINGUITEL S.A.

---

**Licence N°6 renouvelée**

# CAHIER DES CHARGES

# POUR L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION DE RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES OUVERTS AU PUBLIC (2G) EN REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

SOMMAIRE

CHAPITRE PREMIER : ECONOMIE GENERALE ..... 6

Article 1. Terminologie ..... 6

Article 2. Objet et portée du cahier des charges ..... 7

Article 3. Textes de référence ..... 8

Article 4. Champ d'application ..... 8

Article 5. Attribution, entrée en vigueur, durée et renouvellement de la licence ..... 8

Article 6. Intuitu personnel ..... 8

Article 7. Forme juridique du titulaire de la licence et actionnariat ..... 8

Article 8. Suspension, réduction de la durée ou retrait de la licence ..... 10

Article 9. Modification du cahier des charges ..... 10

Article 10. Engagements internationaux et coopération internationale ..... 10

CHAPITRE2: CONDITIONS TECHNIQUES D'ETABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DES RESEAUX ..... 10

Article 11. Respect des normes internationales et des règles applicables en République Islamique de Mauritanie ..... 10

Article 12. Infrastructures des réseaux ..... 11

Article 13. Zone de couverture et calendrier d'établissement des réseaux ..... 11

CHAPITRE 3: INTERCONNEXION, ACCES ET PARTAGE D'INFRASTRUCTURES 12

Article 14. Interconnexion et accès aux réseaux et aux services ..... 12

Article 15. Partage d'infrastructures ..... 13

Article 16. Itinérance nationale ..... 13

Article 17. Itinérance internationale ..... 13

CHAPITRE 4: CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES ..... 14

Article 18. Permanence et continuité des services ..... 14

Article 19. Qualité de service ..... 15

Article 20. Fréquences ..... 15

Article 21. Blocs de numéros et numéros spéciaux ..... 16

Article 22. Contribution à l'aménagement du territoire et à la protection de l'environnement ..... 16

Article 23. Mesures de précaution ..... 16

Article 25. Protection des données à caractère personnel ..... 17
Article 26. Neutralité ..... 17
Article 27. Prescriptions spécifiques exigées pour la défense nationale et la sécurité publique 18
Article 28. Identification des abonnés ..... 18
Article 29. Annuaire universel et service de renseignements ..... 19
Article 30. Appels d'urgence ..... 19
Article 31. Cryptage et chiffrage ..... 19
CHAPITRE 5 : CONDITIONS d'exploitation commerciale et relation avec les clients ..... 20
Article 32. Liberté des prix et commercialisation ..... 20
Article 33. Concurrence loyale ..... 20
Article 34. Principe de facturation ..... 21
Article 35. Information des clients ..... 21
Article 36. Publicité, tarification spéciale et résiliation ..... 22
Article 37. Vente à distance ..... 22
Article 38. Responsabilité envers les clients ..... 23
Article 39. Procédure de traitement des réclamations des clients ..... 23
Article 40. Conditions de modification et de suppression d'offres ..... 23
CHAPITRE 6 : Obligations comptables et d'information ..... 24
Article 41. Tenue d'une comptabilité analytique et règlementaire ..... 24
Article 42. Obligations d'information de l'Autorité de Régulation ..... 24
Article 43. Rapport annuel ..... 26
CHAPITRE 7 : CONTRIBUTIONS AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR ..... 26
Article 44. Contribution aux missions et charges de l'accès universel ..... 26
Article 45. Contribution au financement de l'Autorité de Régulation ..... 26
Article 46. Contribution à la recherche et à la formation ..... 27
Article 47. Contribution à l'emploi ..... 27
Article 48. Modalités de paiement des contributions périodiques ..... 27
CHAPITRE 8 : CONTREPARTIE FINANCIERE ET REDEVANCES ..... 28
Article 49. Montant et modalités de paiement de la contrepartie financière ..... 28

Article 51. Redevances pour l'affectation et l'utilisation des ressources en numérotation28

Article 52. Autres redevances, taxes et fiscalité ..... 29

CHAPITRE 9 : RESPONSABILITE - CONTROLE ET SANCTIONS ..... 29

Article 53. Responsabilité générale ..... 29

Article 54. Non-respect des conditions légales et réglementaires des licences et du cahier des charges 29

CHAPITRE 6 : DISPOSITIONS FINALES ..... 29

Article 55. Signification et interprétation du cahier des charges ..... 29

Article 56. Langue du cahier des charges ..... 29

Article 57. Election de domicile ..... 29

Article 58. Annexes ..... 29

ANNEXE 1- Offre minimale deS services ..... 31

ANNEXE 2 - Actionnariat du titulaire ..... 32

ANNEXE3- Obligations de couverture et plan de déploiement ..... 33

ANNEXE 4 - Performance des réseaux et objectifs de qualité de service pour les réseaux mobiles du titulaire ..... 35

## CHAPITRE PREMIER : ECONOMIE GENERALE

### ARTICLE 1. Terminologie

Outre les définitions données par la loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les Communications Electroniques, il est fait usage dans le présent Cahier des Charges de termes qui sont entendus de la manière suivante :

1.1 **Abonné ou Client :**

Toute personne physique ou morale partie à un contrat avec un fournisseur de services de communications électroniques, pour la fourniture de tels services.

1.2 **Autorité de Régulation (ARE) :**

Le terme qui désigne l'Autorité de Régulation de la République Islamique de Mauritanie instituée par la loi n° 2001-18 du 25 janvier 2001.

1.3 **CDMA (Code Division Multiple Access)**

Technologie concurrente du GSM qui utilise la ressource radio de manière différente (étalement de spectre pour le CDMA versus division du temps (TDMA) pour le GSM).

1.4 **Couverture d'une commune :**

Couverture du chef-lieu d'une Commune dont les limites géographiques sont celles définies par le Ministère en charge de l'Administration territoriale.

1.5 **Couverture d'une Moughataa** :

Couverture du chef-lieu d'une Moughataa dont les limites géographiques sont celles définies par le Ministère en charge de l'Administration territoriale.

1.6 **ETSI :**

European Telecommunications Standards Institute.

1.7 **GSM (Global System for Mobiles communications):**

Le système terrestre de communications mobiles destiné à assurer les communications mobiles en utilisant des techniques numériques cellulaires telles que définies par l'Institut Européen de Normalisation des Télécommunications.

1.8 **Jour ouvrable**

Désigne un jour de la semaine, hors weekend, qui de façon générale, n'est pas chômé, pour les administrations ou les banques mauritaniennes.

1.9 **Loi :**

La loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les Communications Electroniques.

1.10 **Le Ministre :**

Le Ministre chargé des communications électroniques.

1.11 **Réseau de Communications Electroniques Mobiles 2G :**

Réseau public terrestre de communications électroniques mobiles cellulaires utilisant des technologies radioélectriques dites de 2ème génération (2G) telles que définies par l'Union Internationale des Télécommunications et les organismes internationaux de normalisation.

1.12 **Service de Messages Courts (SMS) :**

Service que peut offrir un système de communication sans fil, permettant aux usagers d'envoyer ou de recevoir des messages alphanumériques courts, qui s'affichent à l'écran de leurs terminaux.

1.13 **Station de base (Base Transceiver Station, BTS) :**

Emetteur récepteur assurant principalement la transmission du signal radio de et vers les terminaux mobiles, à partir des antennes radioélectriques qui lui sont directement reliées. Il relaie les communications à l'intérieur d'une ou plusieurs "cellules" qui représentent l'unité de base pour la couverture radio d'un territoire.

1.14 **Titulaire :**

La Société CHINGUITEL SA dont le siège social est situé à Nouakchott.

1.15 **UIT :**

Union Internationale des Télécommunications.

1.16 **Usagers itinérants :**

Les clients autres que les usagers visiteurs et les abonnés du Titulaire, abonnés aux réseaux de Communications Electroniques ouverts au public exploités par les opérateurs ayant conclu des accords d'itinérance avec le Titulaire.

1.17 **Usagers visiteurs :**

Les clients autres que les abonnés du Titulaire, abonnés aux réseaux de communications électroniques ouverts au public en République Islamique de Mauritanie, munis de terminaux compatibles avec les réseaux du Titulaire et désireux de les utiliser.

1.18 **Vente à Distance :**

Consiste à vendre un bien ou à fournir une prestation de service à distance au consommateur sans la présence physique du professionnel et du consommateur, par catalogue, par téléphone, sur le terminal du Client, par téléachat, par publipostage, par internet, par SMS, etc. ;

1.19 **Zone de couverture :**

L'ensemble des zones dans lesquelles le Titulaire s'engage à proposer ses services conformément aux termes de la Licence.

## ARTICLE 2. Objet et portée du cahier des charges

2.1 L'objet du présent cahier des charges (le "**Cahier des Charges**") est de définir les conditions d'établissement et d'exploitation en République Islamique de Mauritanie des réseaux de communications électroniques (2G) en vue de fournir des services de communications électroniques ouverts au public au sens de la Loi.

2.2 Le présent Cahier des Charges s'applique à la licence individuelle du Titulaire ci-après la « **Licence** » et en fait partie intégrante.

2.3 La liste des services minima que le Titulaire s'oblige à fournir et à commercialiser, dans le cadre du présent cahier des charges, figure en **Annexe 1.**

2.4 L'Autorité de Régulation est chargée de veiller au respect par le Titulaire du présent Cahier des Charges.

## ARTICLE 3. Textes de référence

La Licence attribuée au Titulaire doit être exécutée conformément à l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires mauritaniennes et des normes internationales en vigueur, notamment les dispositions fixées ou rappelées par le présent Cahier des Charges, la loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les Communications Electroniques, les textes pris pour son application, le cadre juridique de la Société Mauritanienne de l'Information ainsi que les autres règles applicables aux activités commerciales en République Islamique de Mauritanie.

## ARTICLE 4. Champ d'application

Le présent Cahier des Charges s'applique aux activités du Titulaire sur le territoire national y compris les eaux territoriales.

## ARTICLE 5. Attribution, entrée en vigueur, durée et renouvellement de la licence

5.1 La Licence est attribuée au Titulaire par arrêté du Ministre chargé des Communications Electroniques conformément aux dispositions de la Loi et des textes pris pour son application. Elle renouvelle la licence N°6 attribuée au Titulaire par arrêté **n°1649/SEMATIC du 27 juillet 2006.**

5.2 La Licence entre en vigueur le 27 juillet 2021, pour une durée de Deux ans (2) ans.

5.3 Au terme de sa durée prévue à l'alinéa précédent, la Licence est renouvelable conformément à la procédure prévue à l'article 23 de la Loi et aux textes pris pour son application.

## ARTICLE 6. Intuitu personnel

6.1 La licence individuelle est personnelle. Elle ne peut être cédée ou transférée à des tiers qu'après accord du Ministre et sur proposition de l'Autorité de Régulation.

6.2 Les demandes d'autorisation de la cession ou du transfert sont déposées par le Titulaire de la Licence auprès du Ministre, avec copie à l'Autorité de Régulation, au moins trois (3) mois avant la date de l'opération envisagée.

6.3 Les demandes sont instruites par l'Autorité de Régulation qui présente au Ministre un avis sur l'opération envisagée dans un délai de deux (2) mois à compter du dépôt de la demande.

6.4 Le Ministre notifie par écrit l'accord ou le refus de la cession ou du transfert dans un délai maximal de trois (3) mois, à compter de la date de saisine de l'Autorité de Régulation. Le refus doit être motivé.

## ARTICLE 7. Forme juridique du titulaire de la licence et actionnariat

7.1 A la date de signature du présent cahier des charges, l'actionnariat du Titulaire est constitué comme décrit à l'**Annexe 2**.

7.2 Toute modification de la répartition de l'actionnariat du Titulaire affectant plus de 10% de la licence doit faire l'objet d'une notification préalable à l'Autorité de Régulation au moins trois (3) mois avant la date de sa réalisation.

7.3 L'Autorité de Régulation est chargée de l'instruction du dossier.

7.4 En cas de projet de modification substantielle de la répartition directe ou indirecte du capital du Titulaire, incompatible avec les conditions de la Licence, le Ministre peut s'y opposer sur proposition de l'Autorité de Régulation. Dans ce cas, la réalisation de la modification entraine la caducité immédiate de la Licence.

7.5 L'absence de refus exprès dans les deux (2) mois suivant la notification équivaut à une acceptation sauf dans l'hypothèse d'une modification du contrôle du Titulaire de la Licence

Le contrôle est ici entendu comme la détention directe ou indirecte d'au moins cinquante (50) % du capital et/ou des droits de vote de la société Titulaire de la Licence ou la capacité par un actionnaire ou un groupe d'actionnaires d'exercer seul une influence déterminante sur le Titulaire, c'est-à-dire :

- Lorsqu'il détient seul le pouvoir de prendre les décisions stratégiques du Titulaire ; ou,
- Lorsqu'il est, seul, en mesure de bloquer les décisions stratégiques du Titulaire ;

Ainsi, dans les deux (2) mois suivant la notification de l'opération envisagée, le Ministre notifie au Titulaire soit :

- L'autorisation de réaliser l'opération envisagée si l'instruction de celle-ci ne pose pas de difficultés particulières ;
- L'ouverture d'une seconde phase d'examen plus approfondie si l'opération envisagée :
  - Présente des risques d'incompatibilité avec les conditions de la licence, ou,
  - Porte atteinte à la concurrence ou aux intérêts nationaux.

  A l'issue de cet examen mené par l'Autorité de Régulation, le Ministre peut soit :
  - Autoriser l'opération sans conditions particulières,
  - L'autoriser sous réserve d'engagements ou,
  - L'interdire.

  Sa décision est notifiée au Titulaire dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'ouverture de la seconde phase d'examen.

Le refus de modification de l'actionnariat direct ou indirect du Titulaire est motivé. Ainsi, les demandes qui ont pour effet une réduction significative de la compétence technique et/ou de la capacité financière de l'actionnaire ou du groupe d'actionnaires exerçant le contrôle sur le Titulaire de la licence et/ou qui mettent en danger la réalisation des obligations figurant au Cahier des Charges du Titulaire de la Licence et/ou qui portent atteinte à la concurrence dans le secteur et/ou qui vont à l'encontre de l'intérêt national peuvent faire l'objet d'un refus.

7.6 Par ailleurs, le Titulaire ne peut, ni directement ni par l'intermédiaire d'une ou plusieurs personnes physiques ou morales, participer au capital social ou aux droits de vote, d'un autre Titulaire de licence individuelle en République Islamique de Mauritanie, sauf accord expresse du Ministre chargé des communications électroniques.

A ce titre, est soumise à l'approbation préalable et expresse du Ministre chargé des communications électroniques :

a) Toute prise de participation d'un opérateur Titulaire d'une licence individuelle pour l'établissement de réseaux et/ou la fourniture de services de communications électroniques en République Islamique de Mauritanie au capital social et/ou en droits de vote du Titulaire, et

b) Toute prise de participation du Titulaire au capital social et/ou en droits de vote d'un autre opérateur de réseaux et/ou services de communications électroniques en République Islamique de Mauritanie.

Dans les deux hypothèses ci-dessus, la demande d'autorisation doit faire l'objet d'une notification préalable à l'Autorité de Régulation au moins trois (3) mois avant la date de sa réalisation. L'Autorité de Régulation est chargée de l'instruction du dossier. Le Ministre chargé des communications électroniques se prononce dans les conditions prévues à l'alinéa 7.5 en cas de changement de contrôle.

## ARTICLE 8. Suspension, réduction de la durée ou retrait de la licence

8.1 La Licence ne peut être suspendue, écourtée ou retirée qu'en cas de manquements graves aux prescriptions et obligations y relatives notamment dans les cas d'atteinte aux prescriptions de la défense nationale, du non-respect des engagements essentiels, en particulier l'établissement des réseaux ou la fourniture des services dans les délais prescrits dans le Cahier des Charges ou l'interruption injustifiée de cette fourniture de service. Ce retrait ne peut intervenir qu'après mise en demeure conformément aux dispositions prévues à l'article 82 de la Loi.

Les mesures de retrait, de suspension ou de réduction de la durée de la Licence sont prononcées et mises en œuvre dans les conditions réglementaires en vigueur.

## ARTICLE 9. Modification du cahier des charges

9.1 Le présent Cahier des Charges peut être modifié conformément à l'article 22 de la Loi et au décret portant sur le régime des activités de communications électroniques et sur les modalités d'octroi des licences et des autorisations ainsi qu'aux nouvelles dispositions qui viendraient s'y substituer.

9.2 Les modifications apportées au Cahier des Charges ne peuvent en tout état de cause intervenir qu'à l'issue d'un délai couvrant au moins la moitié de la durée de validité de la Licence objet du présent Cahier des Charges.

9.3 La décision de modification est notifiée au Titulaire par l'Autorité de Régulation six (6) mois au moins avant sa prise d'effet.

9.4 En cas de désaccord, le Titulaire pourra introduire les recours prévus par la Loi.

## ARTICLE 10. Engagements internationaux et coopération internationale

10.1 Le Titulaire est tenu de respecter les conventions et accords internationaux en matière de communications électroniques et notamment les conventions, règlements et arrangements de l'Union Internationale des Télécommunications et des organisations restreintes ou régionales de communications électroniques auxquels adhère la République Islamique de Mauritanie.

Il tient l'Autorité de Régulation informée des dispositions qu'il prend à cet égard.

10.2 Le Titulaire est autorisé à adhérer à des organismes internationaux traitant des communications électroniques et particulièrement des communications électroniques mobiles.

Le Ministre chargé des communications électroniques, sur proposition de l'Autorité de Régulation, déclare le Titulaire en tant qu'exploitant reconnu auprès de l'Union Internationale des Télécommunications.

# CHAPITRE2 : CONDITIONS TECHNIQUES D'ETABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DES RESEAUX

## ARTICLE 11. Respect des normes internationales et des règles applicables en République Islamique de Mauritanie

11.1 Les équipements et installations utilisés dans les réseaux du Titulaire doivent être conformes aux normes internationales en vigueur, notamment les normes de l'UIT et de l'ETSI. Le Titulaire devra veiller à ce que les équipements connectés à ses réseaux fassent l'objet d'agréments prévus par les dispositions légales et réglementaires en vigueur en République Islamique de Mauritanie.

11.2 Le Titulaire ne peut s'opposer à la connexion à son réseau d'un équipement terminal agréé dans les conditions définies par la réglementation en vigueur.

11.3 De manière générale, le Titulaire est tenu de respecter les règles et normes applicables en République Islamique de Mauritanie, notamment en matière de sécurité, d'environnement, de voirie et de génie civil pour la mise en œuvre des ouvrages et travaux nécessaires à l'établissement de ses réseaux.

**ARTICLE 12. Infrastructures des réseaux**

12.1 Réseau propre : le Titulaire est autorisé à construire ses propres réseaux de transmission.

A cette fin, il peut établir des liaisons filaires et/ou radioélectriques, notamment des liaisons par faisceaux hertziens sous réserve de disponibilité de fréquences, pour assurer les liaisons de transmission entre les différents segments de ses réseaux et pour acheminer les communications nationales longue distance interurbaines et internationales de ses abonnés.

12.2 Location d'infrastructures : le Titulaire peut également louer auprès de tiers des liaisons ou des infrastructures pour assurer un lien direct entre ses équipements dans le respect de la réglementation en vigueur.

Il peut en outre conclure des accords avec d'autres opérateurs, notamment d'itinérance nationale, pour assurer la disponibilité de ses services dans des zones où son réseau n'est pas encore présent.

12.3 Accès direct à l'international : le Titulaire est autorisé à installer ses propres infrastructures pour acheminer le trafic international, à travers les technologies de son choix et conformément à l'état de l'art.

12.4 Le Titulaire négocie librement avec les exploitants étrangers agréés par les autorités de leur pays, les principes et modalités de rémunération des liaisons et équipements utilisés en commun, conformément aux règles et recommandations des organismes internationaux auxquels adhère la République Islamique de Mauritanie et, sous réserve, des règles applicables en Mauritanie.

12.5 Prise en compte des nouvelles technologies : le réseau du Titulaire doit être établi au moyen d'équipements neufs intégrant, en tant que de besoin, les technologies les plus récentes et avérées. Le Titulaire fait migrer, en tant que de besoin, son réseau à toutes les évolutions technologiques dans les limites des normes et standards.

**ARTICLE 13. Zone de couverture et calendrier d'établissement des réseaux**

Le Titulaire est tenu de respecter les obligations de couverture prévues à l'Annexe 3 qui se déclinent en :

a) Le maintien de la couverture des zones et axes routiers, telle qu'elle a été constatée à la date de signature du présent Cahier des Charges, par les services prévus à l'Annexe 1 et dans les conditions de qualité de service prévues à l'Annexe 4 ;

b) L'extension de la couverture à d'autres zones et axes routiers par les services prévus à l'Annexe 1 et dans les conditions de qualité de service prévues à l'Annexe 4.

C

## CHAPITRE 3 : INTERCONNEXION, ACCES ET PARTAGE D'INFRASTRUCTURES

### ARTICLE 14. Interconnexion et accès aux réseaux et aux services

14.1 Le Titulaire est tenu d'interconnecter son réseau et ses services aux réseaux des autres opérateurs, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

14.2 Le Titulaire est tenu de faire droit aux demandes raisonnables d'accès des autres opérateurs, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

On entend ici par accès :

- L'accès à ses capacités de transmission ;
- En association avec les services d'interconnexion ou de location de capacités, la co-localisation des équipements des opérateurs tiers autorisés conformément à la réglementation en vigueur ;
- L'itinérance nationale conformément à l'Article 16 du présent Cahier des Charges ;
- L'accueil sur son réseau de tout opérateur de réseau mobile virtuel, qui serait autorisé en Mauritanie, dans les conditions convenues par les accords commerciaux signés entre le Titulaire et l'opérateur de réseau mobile virtuel ;
- L'accès aux capacités disponibles de ses infrastructures passives conformément à l'article 15 du présent Cahier des Charges dont la liste est produite annuellement et intégrée au catalogue d'interconnexion et d'accès.

14.3 En cas de refus de l'interconnexion ou de l'accès, une copie de la lettre motivant le refus est adressée à l'Autorité de Régulation.

14.4 Le Titulaire est tenu de publier et de soumettre, chaque année, à l'approbation de l'Autorité de Régulation, une offre publique de référence d'interconnexion et, le cas échéant, d'accès ci-après le « **Catalogue d'interconnexion et d'accès** » dans les conditions prévues par la Loi et les textes pris pour son application, en particulier le décret portant définition des conditions générales d'interconnexion et d'accès aux réseaux et services de communications électroniques ;

Les catalogues d'interconnexion et, le cas échéant, d'accès doivent inclure au minimum les prestations et éléments figurant dans le décret précité.

L'Autorité de Régulation peut demander, à tout moment, la modification du catalogue d'interconnexion et d'accès conformément au même décret.

14.5 Les conditions techniques, financières et administratives de l'interconnexion et de l'accès sont fixées dans des conventions d'interconnexion et, le cas échéant, d'accès librement négociées entre les opérateurs dans le respect de la Loi, de la réglementation en vigueur, en particulier les dispositions du décret portant définition des conditions générales d'interconnexion et d'accès aux réseaux et services de communications électroniques ainsi que de leurs Cahiers des Charges respectifs.

Les conventions d'interconnexion et, le cas échéant, d'accès sont soumis à l'approbation de l'Autorité de Régulation et, le cas échéant, modifiées par cette dernière conformément à la Loi et au décret précité.

**ARTICLE 15. Partage d'infrastructures**

15.1 Le Titulaire est tenu d'étudier la possibilité de partage et de mutualisation de ses infrastructures passives conformément à la Loi et aux dispositions réglementaires prévues à cet effet.

15.2 Dans ce cadre, le Titulaire est tenu de :

- Examiner de bonne foi les éventuelles demandes écrites de partage d'infrastructures des autres opérateurs. La réponse est formulée, le cas échéant, par écrit dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la date de dépôt de la demande de partage d'infrastructures. Son refus est motivé dans les mêmes formes.
- Privilégier le partage des infrastructures existantes avant d'envisager le déploiement d'une nouvelle infrastructure propre ;
- Prévoir, dans le cas du déploiement d'une nouvelle infrastructure, les conditions rendant possible son partage ultérieur par des opérateurs tiers en fonction des besoins prévisibles. Dans ce cas, le Titulaire pourra être exonéré de ses obligations de partage pendant une période limitée définie par l'Autorité de Régulation pour tenir compte de la prise de risque d'investissement.

15.3 Lorsque le partage est rendu nécessaire pour satisfaire à l'intérêt général et des utilisateurs, en particulier aux objectifs d'aménagement du territoire ou de protection de l'environnement ou de la concurrence, le Titulaire est tenu de mettre en œuvre les conditions de partage arrêtées à cet effet par l'Autorité de Régulation dans le respect des dispositions de l'article 37 de la Loi et des textes pris pour son application et notamment la décision du Conseil National de Régulation n° 225/18/ARE/CNR/DTP relative au partage d'infrastructures.

15.4 Les accords et conventions de partage font l'objet d'accords commerciaux et techniques entre les parties concernées qui sont notifiés à l'Autorité de Régulation pour approbation.

**ARTICLE 16. Itinérance nationale**

16.1 Lorsque le Titulaire conclut des accords d'itinérance nationale avec les opérateurs tiers, ces accords établissent les modalités d'accueil des clients de ces derniers sur son réseau dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires, conformément à l'article 38 de la Loi.

16.2 La prestation d'itinérance nationale fait l'objet d'une convention de droit privé entre opérateurs mobiles qui détermine les conditions techniques et financières de fourniture de la prestation d'itinérance nationale. Elle est communiquée à l'Autorité de Régulation pour approbation qui peut demander sa modification pour garantir l'égalité des conditions de concurrence ou l'interopérabilité des services.

16.3 Lorsque la mise en œuvre d'une prestation d'itinérance nationale est rendue nécessaire pour satisfaire aux objectifs de concurrence ou d'aménagement du territoire ou de l'accès universel aux services, le Titulaire est tenu de mettre en œuvre les conditions d'itinérance arrêtées à cet effet par l'Autorité de Régulation.

**ARTICLE 17. Itinérance internationale**

17.1 Le Titulaire peut accueillir sur son réseau les clients des opérateurs étrangers en application

d'accords d'itinérance conclus entre ces derniers et le Titulaire. Les accords d'itinérance fixent librement les conditions, notamment de tarification et de facturation, dans lesquelles les usagers de réseaux étrangers sur le territoire mauritanien peuvent accéder au réseau du Titulaire et inversement.

17.2 Le Titulaire s'engage, autant que faire se peut, à conclure des accords d'itinérance internationale avec le plus grand nombre d'opérateurs dans chaque pays avec lequel la Mauritanie entretient des relations économiques et diplomatiques privilégiées ou dans lequel les ressortissants mauritaniens ou d'origine mauritanienne sont nombreux.

17.3 Le Titulaire transmet à l'Autorité de Régulation, la liste des opérateurs avec lesquels il a des accords d'itinérance internationale, et la met à jour régulièrement. Il publie sur son site internet et dans ses agences commerciales la liste des pays dans lesquels il a des accords d'itinérance internationale.

## CHAPITRE 4 : CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES

### ARTICLE 18. Permanence et continuité des services

18.1 Le Titulaire s'oblige à prendre les mesures nécessaires pour assurer un fonctionnement régulier et permanent des installations de ses réseaux ainsi que leur protection et assurer la disponibilité permanente, continue et régulière de ses services. Il doit mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

18.2 Lorsque, en raison de dommages exceptionnels, la fourniture des services aux clients, de locations d'infrastructures et/ou d'Interconnexion et/ou d'accès est interrompue ou perturbée, le Titulaire prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais et assure, en particulier, le rétablissement des liaisons de communications électroniques concourant directement à la continuité des missions de service public. Le Titulaire communique à l'Autorité de Régulation les mesures prévues à cet effet et rend compte de leur mise en œuvre.

18.3 L'obligation de rétablissement porte, en priorité, sur les organismes engagés dans la fourniture de secours d'urgence, de tout service essentiel dans l'Administration publique, tels que figurant sur la liste notifiée par l'Autorité de Régulation au Titulaire.

18.4 Le Titulaire respecte l'ordre des priorités et les conditions générales de rétablissement des liaisons concernant plus spécialement des services de l'Etat et des organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense et de sécurité publique fixées par les autorités compétentes.

18.5 Dans le respect du principe de continuité, et sauf en cas de force majeure dûment constatée, le Titulaire ne peut interrompre la fourniture de ses services sans y avoir été, préalablement, autorisé par l'Autorité de Régulation.

18.6 L'Autorité de Régulation peut à tout moment procéder à des enquêtes, visites et audits des installations des opérateurs conformément aux dispositions de l'article 49 de la Loi.

**ARTICLE 19. Qualité de service**

19.1 Sous peine des sanctions prévues à l'Article 82 de la Loi, le Titulaire met en œuvre les moyens et s'oblige à respecter et à maintenir les niveaux de qualité de service tels qu'indiqués dans l'Annexe 4 du présent Cahier des Charges.

19.2 Après concertation avec le Titulaire, l'Autorité de Régulation fixe et rend publics les types et modes opératoires de mesure des indicateurs retenus dans l'Annexe 4 et les procédures de mise en œuvre des mesures définies.

Les types de contrôle de la qualité de service définis et mis en place par l'Autorité de Régulation sont :

- *Le contrôle ponctuel* de la qualité de service des réseaux qui est basé sur la réalisation, par zone, d'une série de tests, sur un échantillon représentatif de l'usage ;

- *Le contrôle continu* de la qualité de service des réseaux qui est basé sur l'analyse des caractéristiques et résultats du trafic réel enregistré sur les équipements d'exploitation des réseaux de communications électroniques des opérateurs.

L'Autorité de Régulation peut, à tout moment, actualiser les indicateurs et les seuils associés de qualité de service ainsi que les types et mode de contrôle pour tenir compte des éventuels progrès technologiques et de l'évolution des usages après concertation avec les opérateurs et conformément aux meilleures pratiques internationales dans des contextes comparables à celui de la Mauritanie. La notification d'une telle modification est adressée au Titulaire au moins six (6) mois avant son entrée en vigueur.

**ARTICLE 20. Fréquences**

20.1 A l'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges, une décision de l'ARE reconfirmera au Titulaire les assignations de fréquences radioélectriques qui lui sont allouées dans le cadre de sa licence renouvelée. Les assignations futures de fréquences feront l'objet d'une décision de l'ARE.

Les différents canaux ainsi attribués sont disponibles sur l'ensemble du territoire national sous réserve des contraintes de coordination aux frontières.

Des canaux de fréquences supplémentaires pourront être assignés au Titulaire, selon la disponibilité et conformément au tableau national de répartition des fréquences.

Une demande motivée, justifiant le besoin en fréquences, est adressée à cet effet à l'Autorité de Régulation. Cette dernière est tenue de répondre dans un délai de trois (3) mois à partir de la date de dépôt de la demande, attestée par un accusé de réception.

20.2 A la demande du Titulaire, l'Autorité de Régulation peut assigner à celui-ci les fréquences nécessaires pour l'établissement des liaisons d'infrastructures du réseau, sous réserve de la réglementation en vigueur.

20.3 L'Autorité de Régulation procède à des assignations de fréquences dans les différentes bandes conformément à la réglementation en vigueur et en fonction de la disponibilité du spectre. Le Titulaire s'engage à optimiser l'utilisation des fréquences qui lui ont été attribuées.

20.4 En cas d'interférences entre les canaux du Titulaire et ceux d'un autre opérateur, ces derniers doivent, au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date du constat, informer l'Autorité de

Régulation de la date et du lieu des interférences et des conditions d'exploitation en vigueur des canaux objet de l'interférence.

Les opérateurs soumettent, pour approbation, à l'Autorité de Régulation, dans un délai maximum d'un (1) mois, les mesures convenues afin de remédier aux dites interférences.

**ARTICLE 21. Blocs de numéros et numéros spéciaux**

L'Autorité de Régulation détermine les blocs de numéros qui sont nécessaires au Titulaire pour l'exploitation de son réseau de télécommunications ouvert au public. A la date du renouvellement de la Licence, l'opérateur conserve le droit de l'utilisation des blocs de numéros longs de 8 chiffres et les numéros courts qui lui sont déjà attribués conformément au Plan National de Numérotation.

En cas de besoins supplémentaires justifiés, l'Autorité de Régulation puisera dans les blocs de numéros de formes ABPQMCDU et numéros courts réservés au service mobile du Titulaire afin de satisfaire ses besoins.

**ARTICLE 22. Contribution à l'aménagement du territoire et à la protection de l'environnement**

Le Titulaire a le droit de réaliser les travaux nécessaires à l'exploitation et à l'extension de son réseau, notamment sur les domaines public et/ou privé pour l'installation des équipements. Il s'engage à :

- Respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment en matière de travaux, d'aménagement du territoire, du plan d'urbanisme, de protection de l'environnement ;
- Ne pas causer de troubles de voisinage à l'occasion de la réalisation ou l'exploitation de ses installations.

**ARTICLE 23. Mesures de précaution**

23.1 Le Titulaire est tenu de prendre toutes les mesures visant à assurer l'innocuité de ses installations de communications électroniques, tant sur le plan de la santé, de la sécurité, que de l'environnement, notamment en respectant les seuils d'exposition du public aux ondes électromagnétiques, tels que fixés par la Recommandation de la Commission Internationale pour la Protection Contre les Rayonnements Non-Ionisants (ICINRP) relative à la limitation de l'exposition du public aux champs électromagnétiques.

23.2 Le Titulaire est tenu de souscrire et reconduire, pendant toute la durée de la Licence, des polices d'assurance auprès d'assureurs reconnus de la place couvrant :

- sa responsabilité civile et professionnelle,
- les risques encourus par ses installations, selon des normes généralement acceptées en ce qui concerne les biens de même nature.

Le Titulaire doit notifier à l'Autorité de Régulation toute nouvelle police d'assurance et tout changement de police d'assurance ou d'assureurs, au maximum trente (30) jours après avoir souscrit.

**ARTICLE 24. Vie privée et secret des correspondances**

24.1 Conformément à la Loi, le Titulaire, ses employés, agents et sous-traitants sont tenus de respecter le secret des correspondances par voie de communications électroniques et les conditions de la protection de la vie privée sous réserve des obligations relatives aux prescriptions exigées par la Défense Nationale, la Sécurité Publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire mises en œuvre dans les conditions prévues par les lois et règlements applicables en vigueur.

24.2 Sous réserve des pouvoirs d'investigation des autorités compétentes et de l'Autorité de Régulation, le Titulaire prend des mesures propres à assurer le secret des informations qu'il détient sur la localisation de ses clients et des visiteurs ou itinérants sur son réseau.

24.3 Le Titulaire est tenu de porter à la connaissance de ses employés, agents et sous-traitants les obligations auxquelles ils sont assujettis et les sanctions qu'ils encourent en cas de non-respect du secret des correspondances.

24.4 Lorsque son réseau ne réunit pas les conditions de confidentialité requises, le Titulaire est tenu d'en informer ses abonnés.

24.5 Le Titulaire informe également ses clients des services existants permettant, le cas échéant, de renforcer la sécurité des communications.

24.6 Le Titulaire propose à tous ses clients une fonction leur permettant par un moyen simple :

- De s'opposer à l'identification par leurs correspondants de leur numéro d'abonné, et
- De mettre fin au renvoi automatique d'appels dont il a demandé la mise en œuvre antérieurement.

24.7 L'utilisation de systèmes automatisés d'appel et de messageries, de télécopieurs ou de courriers électroniques à des fins de prospection directe n'est autorisée que sous réserve des lois et de la réglementation applicable, en particulier des dispositions de l'article 89 de la Loi.

**ARTICLE 25. Protection des données à caractère personnel**

25.1 Le Titulaire prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient, qu'il traite ou qu'il inscrit sur le module d'identification de ses clients dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

25.2 Le Titulaire doit effacer ou rendre anonyme toute donnée relative au trafic, sous réserve des dispositions des articles 92 et suivants de la Loi.

25.3 Le Titulaire établit les procédures internes et met en place, à sa charge, le dispositif, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur permettant de répondre aux demandes des autorités compétentes pour les besoins de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales ainsi que pour les besoins de l'ordre public, de la défense nationale et de la sécurité publique.

**ARTICLE 26. Neutralité**

26.1 Le Titulaire garantit que son service est neutre vis-à-vis du contenu des informations transmises sur son réseau.

26.2 Il s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de ses employés, agents et sous-traitants vis-à-vis du contenu des messages transmis sur son réseau. A cet effet, il offre le service sans discrimination quelle que soit la nature des messages transmis et il prend les dispositions utiles pour en assurer l'intégrité.

26.3 Cette neutralité ne doit pas porter préjudice aux dispositions applicables en matière de cybercriminalité, en particulier pour la prévention, la constatation et la poursuite des infractions se rapportant aux contenus créés et/ou diffusés par voie électronique du fait notamment de leur caractère contraire au droit de la propriété intellectuelle, pornographique, contraire aux bonnes mœurs, raciste, xénophobe ou attentatoire à la dignité ou à l'identité des personnes.

**ARTICLE 27. Prescriptions spécifiques exigées pour la défense nationale et la sécurité publique**

27.1 Le Titulaire est tenu de prendre toutes les mesures pour se conformer aux prescriptions exigées par la défense nationale, la sécurité publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire telles que stipulées par la réglementation en vigueur.

27.2 Il est tenu, à ce titre, de répondre positivement et dans les plus brefs délais aux injonctions des autorités compétentes en vue de respecter les impératifs de défense nationale et de sécurité publique, en particulier en ce qui concerne :

- L'établissement de liaisons de communications électroniques dans les zones d'opérations ou de sinistres ;
- Le respect des priorités en matière d'utilisation des réseaux en cas de conflit, de troubles intérieurs ou dans les cas d'urgence ;
- L'interconnexion avec les réseaux propres aux services chargés de la défense nationale et de la sécurité publique ;
- Les réquisitions des installations en cas de guerre ou de troubles intérieurs.

**ARTICLE 28. Identification des abonnés**

28.1 Le Titulaire est tenu de procéder à l'identification de ses clients au moment de la souscription à ses services, sous quelque forme que ce soit, notamment la souscription d'un abonnement post payé ou l'achat d'une carte SIM prépayée.

28.2 En outre, il prend toutes les dispositions nécessaires pour obliger les distributeurs de ses services à procéder à cette identification avant la souscription à ces services.

28.3 Au moment de la souscription, les éléments suivants doivent être obtenus auprès du client :

- Pour les personnes physiques : Copie d'une pièce d'identification en cours de validité pourvue de la photo du souscripteur ou d'un document officiel portant le Numéro National d'Identification (NNI), et l'adresse exacte au moment de la souscription.
- Pour les personnes morales : Copie du certificat d'immatriculation au registre du commerce mauritanien ou une pièce équivalente pour les sociétés étrangères, et adresse exacte au moment de la souscription.

28.4 Le Titulaire est tenu de conserver, sous format électronique, pendant un (1) an après la résiliation des services, les informations collectées au titre du présent article et les copies

des pièces justifiant de l'identité des clients résiliés.

28.5 L'Autorité de Régulation peut, à tout moment, procéder au contrôle, sur place et sur pièce, du respect des obligations susvisées, et le cas échéant, de non-respect dûment motivé, appliquer les sanctions prévues à l'article 82 de la Loi.

**ARTICLE 29. Annuaire universel et service de renseignements**

Conformément à la Loi, aux textes pris pour son application et sous réserve de la protection des droits des personnes concernées, le Titulaire :

- Met à disposition du public un service de renseignements.
- Communique à l'Autorité de Régulation la liste de ses abonnés, leurs adresses, leurs numéros d'appel et éventuellement la mention de leur profession, pour ceux qui le souhaitent, pour permettre la constitution d'un annuaire universel. Les abonnés du Titulaire refusant de figurer à l'annuaire universel doivent le signifier par écrit sur support papier ou par voie électronique. Le Titulaire les informe par tout moyen de leur droit de refus de figurer à l'annuaire universel.

**ARTICLE 30. Appels d'urgence**

Sont acheminés gratuitement au centre correspondant le plus proche de l'appelant, en fonction des informations transmises par les services publics concernés, les appels d'urgence en provenance du réseau du Titulaire et à destination des organismes publics chargés :

a) De la sauvegarde des vies humaines (services des urgences des hôpitaux, etc.),

b) Des interventions de police et de gendarmerie ou de tout autre corps assurant la sécurité publique sur le territoire de la République Islamique de Mauritanie,

c) De la sécurité routière,

d) De la lutte contre l'incendie.

Le Titulaire organisera l'accès aux services de sécurité par numéros abrégés conformément au Plan National de Numérotation établi par l'Autorité de Régulation. Ces numéros sont actuellement les suivants :

- Police : 117
- Pompiers : 118
- Gendarmerie : 116
- Groupement Général de la Sureté des Routes(GGSR) :119
- Urgence médicale : 101

**ARTICLE 31. Cryptage et chiffrage**

Le Titulaire peut procéder, pour ses propres signaux, et/ou proposer à ses abonnés et aux clients visiteurs ou itinérants, un service de cryptage dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Il est tenu cependant à déposer auprès de l'Autorité de Régulation les procédés et les moyens de cryptage des signaux et des informations dès la mise en service de ces systèmes.

## CHAPITRE 5 : CONDITIONS D'EXPLOITATION COMMERCIALE ET RELATION AVEC LES CLIENTS

### ARTICLE 32. Liberté des prix et commercialisation

32.1 Conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve des dispositions de la loi relatives aux pratiques anticoncurrentielles, le Titulaire bénéficie de la liberté :

- De fixation des prix des services offerts à ses abonnés et aux abonnés visiteurs ou itinérants ;
- Du système global de tarification, qui peut comprendre des réductions en fonction du volume ;
- De la politique de commercialisation.

32.2 Il est toutefois tenu de respecter la réglementation relative aux préalables à observer avant tout lancement de services sur le marché et d'appliquer les mêmes tarifs sur toute l'étendue du territoire pour tous les clients se trouvant dans les conditions équivalentes à l'égard du service offert.

32.3 Le service du Titulaire est ouvert à tous ceux qui en font la demande dans la zone de sa couverture. A cette fin, le Titulaire organise son réseau de distribution de manière à pouvoir satisfaire ses clients dans un délai convenable.

32.4 Dans le cadre de ses relations contractuelles avec d'éventuels sous-traitants, le Titulaire doit veiller au respect de l'intégralité de ses engagements par ces derniers, au regard notamment :

- De l'égalité d'accès et de traitement, et
- Du respect de la confidentialité des informations détenues sur les usagers.

En tout état de cause, le Titulaire conserve la responsabilité de la fourniture du service à ses clients.

32.5 Sauf exigence de service, le Titulaire ne peut imposer à ses clients, comme conditions de fourniture de ses services, aucune obligation d'achat de produit(s) ou de service(s) supplémentaires, notamment :

- La fourniture ou l'abonnement du demandeur à un service à valeur ajoutée ;
- L'abonnement du demandeur à tout autre service offert par lui ou par un prestataire spécifié ;
- L'acquisition ou la location par le demandeur d'un équipement fourni par le Titulaire ou un prestataire spécifié.

### ARTICLE 33. Concurrence loyale

33.1 **Entre opérateurs :** Le Titulaire s'engage à pratiquer une concurrence loyale avec les Opérateurs concurrents, notamment en s'abstenant de toute pratique anticoncurrentielle telle que, notamment, entente illicite (notamment en matière tarifaire) ou abus de position dominante.

33.2 **En direction des fournisseurs de services :** Le Titulaire facilite l'accès à ses services en mettant en place, avec les fournisseurs de services, des accords fondés sur des conditions de transparence et de non-discrimination approuvés par l'Autorité de Régulation dans le

cadre d'une concurrence loyale et effective.

**ARTICLE 34. Principe de facturation**

34.1 Sur le territoire mauritanien, le coût d'une communication (appel vocal, SMS ou data) est totalement imputé au poste appelant, à l'exception de certains services à valeur ajoutée et de ceux fournis en situation d'itinérance ou de renvoi d'appel.

En dehors du territoire mauritanien, les principes de tarification prévus dans les accords d'itinérance s'appliquent.

34.2 La tarification établie par le Titulaire est en fonction du service demandé par l'utilisateur, afin qu'il ne paie pas de complément pour des services qui ne lui sont pas nécessaires et qu'il n'a pas demandés.

**ARTICLE 35. Information des clients**

35.1 Le Titulaire est tenu de communiquer à l'Autorité de Régulation, dans les conditions qu'elle arrête à cet effet, ses tarifs et les informations actualisées relatives à l'ensemble des conditions générales de vente de ses services, y compris en ligne.

Pour une meilleure information des utilisateurs. l'Autorité de Régulation peut procéder à la publication, par les moyens appropriés, des informations relatives aux tarifs et aux conditions générales de vente des services fournis par le Titulaire.

35.2 Le Titulaire met à la disposition de ses clients toutes les informations utiles relatives à ses offres de produits et services, à leurs conditions techniques, commerciales et contractuelles de fourniture (conditions générales de vente, conditions relatives aux relèves de dysfonctionnements, aux réparations et aux traitements de réclamations), ainsi qu'à leur mode d'emploi. Il est tenu de publier, régulièrement et mettre à jours, l'intégralité de ces informations sur son site internet, ainsi que dans ses points de vente.

35.3 Le Titulaire met à la disposition de ses clients un système d'informations commerciales et d'assistance à la clientèle. Ce système est accessible en arabe, français et éventuellement en anglais 24h/24h-7j/7j, à un coût n'excédant pas le prix d'une minute de communication on net non surtaxée.

35.4 Lors d'une itinérance internationale, le Titulaire est tenu d'informer ses clients par un moyen gratuit sur les principaux prix des appels vocaux, des SMS en itinérance, notamment le prix :

- D'un appel vocal émis vers ou reçu de la Mauritanie ;
- D'un SMS émis vers ou reçu de la Mauritanie ;
- D'un appel vocal émis ou reçu dans le pays visité ;
- D'un SMS émis ou reçu dans le pays visité ;

Pour les services fournis en itinérance internationale, le Titulaire doit proposer un plafond mensuel de consommation (financier ou en volume). Le Titulaire doit envoyer au Client en itinérance un message d'avertissement lorsque quatre-vingt pour cent (80%) du montant du plafond ou de recharge est atteint, puis couper la connexion une fois la limite atteinte, à moins que le client en décide autrement.

35.5 Le Titulaire est également tenu de fournir à tous ses clients qui lui en font la demande :

- Une version imprimée de ses tarifs et de ses conditions générales de vente ;

- Des factures détaillées compatibles avec le droit au respect de la vie privée des appelants et des abonnés appelés.

35.6 Les contrats conclus avec les clients du Titulaire incluent, a minima, les informations prévues par les lois et les textes pris pour leur application.

**ARTICLE 36. Publicité, tarification spéciale et résiliation**

36.1 Le Titulaire a l'obligation d'informer le public et de communiquer à l'Autorité de Régulation ses tarifs et ses conditions générales d'offres et de services.

36.2 Le Titulaire est tenu de publier les tarifs de fourniture par ses soins de chaque catégorie de service, y compris, le cas échéant, les services de connexion, de maintien, d'adaptation ou de réparation de tout équipement terminal connecté à son réseau.

36.3 Les campagnes publicitaires doivent être clairement identifiées comme telles et porter sur les informations relatives aux services, notamment les tarifs, les conditions de souscription et d'utilisation conformément à la réglementation applicable.

36.4 Le Titulaire est tenu de respecter les règles applicables à la publicité sur le territoire de la République Islamique de Mauritanie, notamment en matière de transparence, non-discrimination, d'éthique et de morale. A ce titre, le Titulaire communique pour information à l'Autorité de Régulation, les spécimens des insertions publicitaires dès leur publication.

36.5 Le Titulaire est tenu d'offrir à ses clients l'option de refuser de recevoir des messages de masse, notamment des SMS, de portée publicitaire ou commerciale diffusés sur son propre réseau. L'exercice de cette option doit être clairement indiqué dans les messages envoyés et ne peut donner lieu à des frais supplémentaires pour l'utilisateur. Le Titulaire s'engage également à ne diffuser des messages de campagnes publiques qu'après accord de l'Autorité de Régulation.

36.6 Le Titulaire est tenu d'indiquer à ses clients, les services et numéros soumis à une surtaxe ou tarification spéciale ainsi que leur montant conformément à la réglementation applicable.

36.7 Sous réserve de dispositions contractuelles particulières, le Titulaire est tenu d'offrir à ses clients, la possibilité de résilier sans frais et sans justification leurs contrats, ou leurs abonnements à un service spécifique.

36.8 Le Titulaire est tenu de tout mettre en œuvre, autant que faire se peut, afin que l'ensemble de ses clients puissent disposer d'agences commerciales se situant dans un périmètre n'excédant pas 50 km de ces deniers, par zone géographique concernée.

**ARTICLE 37. Vente à distance**

37.1 Dans l'hypothèse d'une Vente à Distance, le Titulaire doit prévoir les délais de rétractation suivants, sans frais pour le client, sauf le cas échéant, les frais directs d'expédition d'un bien à retourner :

- Pour la fourniture d'un bien pour les mobiles et accessoires, dix (10) jours ouvrables à compter de la réception du bien ;
- Pour la fourniture d'un service, dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la carte SIM, si le client doit recevoir une carte SIM pour bénéficier de l'offre de service.

37.2 Par ailleurs, le Titulaire doit informer le client du fait que s'il active sa ligne ou le service

spécifique proposé, il perd le bénéfice de son droit de rétractation. Cela peut être formalisé par une case à cocher au moment de l'activation de la ligne prévoyant par exemple : « je reconnais perdre le bénéfice de mon droit de rétractation en activant ma ligne ».

37.3 Dans tous les cas, le Titulaire doit :

- Avoir informé le client de manière claire et lisible des principales caractéristiques du bien ou du service proposé, en particulier le prix total du bien ou service, le cas échéant les frais de transport, la durée du contrat, s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, indéterminée ou à reconduction tacite, les conditions de résiliation du contrat et s'il y'a lieu, la durée d'engagement minimale du client. Ces informations doivent être communiquées avant que la commande ne soit validée par le client ;
- Avoir mis le client en mesure de donner son accord exprès pour que le service soit pleinement exécuté et reconnaître qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le service sera activé ;
- Se conformer aux règles applicables en République Islamique de Mauritanie en matière de commerce électronique.

**ARTICLE 38. Responsabilité envers les clients**

38.1 Le Titulaire s'emploie à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la disponibilité des services au client.

38.2 Sous peine des sanctions applicables, le Titulaire est tenu de la relève des dysfonctionnements conformément aux exigences de qualité de service contenues dans les conditions générales de vente du service et en respect aux obligations de qualité de services définies à **l'Annexe 4.**

38.3 En cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture des services, le Titulaire informe sans délai l'Autorité de Régulation et les clients sur la nature du problème et leur indique le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli.

**ARTICLE 39. Procédure de traitement des réclamations des clients**

Le Titulaire met en place une procédure claire de traitement des réclamations des clients qui doit être publiée sur son site internet. L'Autorité de Régulation peut contrôler, sur recours d'un client ou dans le cadre de ses contrôles périodiques, la mise en œuvre et le fonctionnement de cette procédure.

**ARTICLE 40. Conditions de modification et de suppression d'offres**

40.1 Le Titulaire informe ses clients du projet de modification ou suppression de son offre avant la mise en œuvre de ces modifications. Toutefois, le Titulaire peut immédiatement retirer l'offre en cas d'absence d'utilisateur.

40.2 Les clients sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leurs contrats, sans pénalité et qu'ils disposent d'un délai de trente (30) jours pour accepter ou non les nouvelles conditions de l'offre, ou pour résilier leurs contrats.

Ces dispositions sont sans préjudice à la réglementation en vigueur.

## CHAPITRE 6 : OBLIGATIONS COMPTABLES ET D'INFORMATION

### ARTICLE 41. Tenue d'une comptabilité analytique et règlementaire

Le Titulaire tient une comptabilité analytique et réglementaire, conformément aux méthodes de comptabilisation des coûts définis par l'Autorité de Régulation, en vertu de la Loi et les textes pris pour son application ainsi que des normes internationales.

Le Titulaire tient une comptabilité analytique permettant notamment :

- D'allouer les coûts directs, indirects spécifiques à chaque activité suivant une nomenclature définie par l'Autorité de Régulation après concertation avec le Titulaire ;
- De déterminer les produits et résultats, spécifiques à chaque activité de chaque catégorie de Services fournis.

### ARTICLE 42. Obligations d'information de l'Autorité de Régulation

42.1 Le Titulaire transmet à l'Autorité de Régulation les informations techniques, commerciales et financières qui lui sont nécessaires pour l'exercice de ses missions et notamment pour contrôler le respect, par le Titulaire, des dispositions de la Loi, des textes pris pour son application et du présent cahier des charges. Ces informations sont fournies suivant une périodicité définie par l'Autorité de Régulation et ponctuellement sur sa demande, en respectant les délais, la forme et le niveau de détail qu'elle exige dans les décisions prises à cet effet.

42.2 Le Titulaire s'engage à fournir des informations qui reflètent de manière régulière et sincère la réalité de son activité et de ses comptes.

42.3 Notamment, le Titulaire est tenu de fournir, sur une base trimestrielle, à l'Autorité de Régulation, les informations suivantes relativement à chacun des services prévus en Annexe 1 du Cahier des Charges :

- Nombre de cartes SIM actives et inactives à la fin de chaque mois ;
- Durée moyenne des appels sur la période trimestrielle considérée ;
- Nombre total des minutes facturées ;
- Les données de trafic et de chiffre d'affaires au titre de chacune des licences octroyées spécifiquement au Titulaire ainsi que par type de services fournis (voix, données, SMS, etc.) ;
- Nombre d'appels vers et depuis les usagers des autres exploitants de réseaux de communications électroniques ouverts au public ;
- Les résultats de qualité de service et de performance des réseaux (tels que définis dans le présent Cahier des Charges) enregistrés durant les trois derniers mois.

42.4 Le Titulaire s'engage à communiquer à l'Autorité de Régulation au minimum les informations suivantes, dans les formes et les délais fixés par la législation et la réglementation en vigueur et le Cahier des Charges, au moins une fois par an, au plus tard le 15 avril de chaque année :

- Description de l'ensemble des services offerts ;

- Tarifs et conditions générales des offres de services ;
- Les données de trafic et de chiffre d'affaires au titre de chacune des licences octroyées spécifiquement au Titulaire ainsi que par type de services fournis (voix, données, SMS, etc.) ;
- Les informations relatives à l'utilisation qualitative et quantitative des ressources attribuées en fréquences et en numéros ;
- Les informations nécessaires au calcul des contributions au financement de l'accès universel aux services de base ;
- Les données relatives à la qualité de service, notamment au regard des indicateurs pertinents permettant de l'apprécier ;
- L'ensemble des conventions d'interconnexions, d'accès et de location de capacités ;
- L'ensemble des conventions de partage de site ;
- Toute autre information ou document prévu par le présent Cahier des charges ou la législation en vigueur.

42.5 A la demande de l'Autorité de Régulation et pour lui permettre d'exercer ses prérogatives, le Titulaire fournit, notamment, les informations suivantes :

- Les contrats entre l'opérateur et les distributeurs, revendeurs ou sociétés de commercialisation ;
- Les conventions d'occupation du domaine public ;
- Les conventions de partage des infrastructures ;
- Les contrats avec les clients ;
- Toute information nécessaire à l'instruction par l'Autorité de Régulation en vue de régler les litiges entre opérateurs ;
- Les contrats avec les opérateurs des pays tiers ;
- Toute convention avec des organisations internationales, notamment satellitaires ;
- Toute information nécessaire pour vérifier le respect de l'égalité des conditions de concurrence.

42.6 Les informations ci-dessus sont traitées dans le respect du secret des affaires.

42.7 L'Autorité de Régulation est habilitée à procéder, par ses agents commissionnés à cet effet ou par toute personne dûment habilitée par elle, auprès du Titulaire à des enquêtes, y compris celles qui nécessitent des interventions directes ou des branchements d'équipements externes sur le réseau du Titulaire.

L'Autorité de Régulation peut, conformément à l'article 49 de la Loi, mener des audits auprès du Titulaire pour s'assurer de l'exactitude des informations fournies.

42.8 Le défaut de fourniture par le Titulaire des informations mentionnées ci-dessus l'expose aux sanctions prévues à l'article 82 de la Loi.

**ARTICLE 43. Rapport annuel**

Au plus tard le 15 avril de chaque exercice fiscal, le Titulaire doit communiquer à l'Autorité de Régulation trois (3) exemplaires :

a) Des états financiers (bilans, comptes de résultats, balance …) de l'exercice écoulé dûment certifiés par ses auditeurs et par un ou plusieurs commissaires aux comptes ainsi que tous les documents justificatifs des coûts des opérateurs, en particulier les principaux contrats conclus pour la fourniture des réseaux, équipements et services ;

b) Du rapport d'activité de l'exercice écoulé ;

c) D'un rapport annuel relatif à l'exécution du présent Cahier des Charges qui doit comprendre au minimum les renseignements détaillés sur les points ci-après :

- Le plan d'exécution de la mise en œuvre ou de la modernisation prévue des services au cours de la dernière année ;
- En cas de défaillances dans l'exécution du plan précédent, une note portant sur les raisons de telles défaillances, les engagements sur une estimation du délai où celles-ci seront corrigées et tout document justifiant celles-ci ;
- Un plan prévisionnel de la mise en œuvre ou de la modernisation prévue ou exigée pour l'année suivante ;
- Les informations sur l'emploi prévues à l'Article 47 du présent Cahier des Charges ;
- Le niveau de déploiement des réseaux réalisé au cours de l'année écoulée et le plan de déploiement de l'année suivante.

d) Toute autre information comptable, financière ou technique demandée par l'Autorité de Régulation par écrit et nécessaire à l'exercice de ses missions.

## CHAPITRE 7 : CONTRIBUTIONS AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

**ARTICLE 44. Contribution aux missions et charges de l'accès universel**

En application de la Loi, en particulier ses articles 20 et 70 à 74 ainsi que les textes pris pour son application, notamment ceux relatifs aux conditions générales de fixation de la contribution annuelle au financement de l'accès universel aux services de base, le Titulaire contribue annuellement au financement de l'accès universel aux services de base à hauteur de 3% de son chiffre d'affaires de l'exercice précédent net des charges d'interconnexion nationale et internationale.

**ARTICLE 45. Contribution au financement de l'Autorité de Régulation**

En application de la Loi et en particulier de son article 20, le Titulaire est tenu de verser une redevance annuelle de régulation qui a pour objet de contribuer aux frais de fonctionnement de l'Autorité de Régulation dont le taux applicable ne peut dépasser 2% de son chiffre d'affaires net des charges d'interconnexion nationale.

Une décision du Conseil National de Régulation est prise pour fixer annuellement le taux de la redevance de régulation en tenant compte des dispositions de l'article 53 de la loi n° 2001-18.

**ARTICLE 46. Contribution à la recherche et à la formation**

En application de la Loi, en particulier son article 20, le Titulaire est tenu de verser une contribution annuelle à la formation et à la recherche dont le montant ne peut dépasser 1% du chiffre d'affaires net des charges d'interconnexion nationale.

Une décision du Conseil National de Régulation est prise pour établir les modalités de fixation, d'affectation et de gestion de cette contribution.

**ARTICLE 47. Contribution à l'emploi**

47.1 Le Titulaire s'engage à respecter la règlementation en vigueur en Mauritanie fixant les conditions d'emploi de la main d'œuvre étrangère et notamment le décret n° 2009-224 abrogeant et remplaçant le décret n°074-092 du 19 avril 1974 fixant les conditions d'emploi de la main d'œuvre étrangère et instituant le permis de travail pour les travailleurs étrangers ou tout autre texte réglementaire qui viendrait s'y substituer.

47.2 Le Titulaire doit dans le cadre de l'établissement et l'exploitation de ses réseaux et la fourniture de ses services, privilégier le recrutement de mauritaniens, notamment aux postes d'encadrement qualifiés. En particulier, le Titulaire s'engage à vérifier l'existence de compétences nationales adéquates avant de recruter des profils étrangers.

47.3 Le Titulaire rend compte chaque année à l'Autorité de Régulation des informations suivantes sur son personnel et sa contribution à l'emploi :

- Pourcentage d'employés mauritaniens et étrangers dans son personnel, qualifications, salaire moyen de ce personnel et justification de l'absence de ressources compétentes en Mauritanie ;
- Ratio des dépenses de formation du personnel mauritanien sur la masse salariale ;
- Nombre d'emplois indirects en distinguant ceux créés aux profits des mauritaniens.

47.4 Le Titulaire s'efforce à recourir à des entreprises à capitaux majoritairement mauritaniens pour toute opération d'acquisition de biens et de services ou de sous-traitance.

**ARTICLE 48. Modalités de paiement des contributions périodiques**

48.1 La contribution due au titre de l'article 44 du présent Cahier des Charges est calculée sur la base du chiffre d'affaires net des charges d'interconnexion nationale et internationale réalisé l'année écoulée. Elle est arrêtée et recouvrée conformément aux dispositions du décret relatif aux conditions générales de fixation de la contribution annuelle au financement de l'accès universel aux services de base.

48.2 Les contributions du Titulaire dues au titre des articles 45 et 46 du présent Cahier des Charges sont calculées sur la base du chiffre d'affaires net des charges d'interconnexion nationale réalisé l'année écoulée. Elles sont arrêtées par l'Autorité de Régulation à partir du 15 avril de chaque année. Elles sont exigibles conformément aux règles spécifiques en vigueur.

L'Autorité de Régulation est chargée du recouvrement de ces contributions auprès du Titulaire.

48.3 L'Autorité de Régulation contrôle les déclarations faites à ce titre par le Titulaire, et se réserve le droit d'effectuer toute enquête qu'elle juge nécessaire et, le cas échéant, de procéder à des redressements après avoir obtenu les explications du Titulaire.

## CHAPITRE 8 : CONTREPARTIE FINANCIERE ET REDEVANCES

### ARTICLE 49. Montant et modalités de paiement de la contrepartie financière

Le Titulaire est soumis au paiement d'une contrepartie financière prévue par les articles 20 et 23 de la Loi et fixée par arrêté du Ministre chargé des communications électroniques.

### ARTICLE 50. Redevances pour l'assignation et l'utilisation de fréquences radioélectriques

50.1 Le Titulaire est redevable des frais et redevances suivants, correspondant au droit d'utilisation des fréquences qui lui sont assignées et à la couverture des frais, encourus par l'Autorité de Régulation pour la réalisation de sa mission de gestion et de surveillance du spectre radioélectrique et d'assignation des fréquences radioélectriques :

- Frais de constitution de dossier par demande d'autorisation d'utilisation de fréquences ;
- Redevance de gestion et de contrôle par station radioélectrique : cette redevance est applicable annuellement à chaque station radioélectrique. Pour chaque année, cette redevance est payable par avance au 1er janvier de cette même année.
- Redevance pour utilisation du spectre : cette redevance est versée annuellement. Pour chaque année, cette redevance est payable par avance au 1er janvier de cette même année. Elle tient compte de la largeur de bande utilisée, du niveau de la demande dans cette bande et de l'optimisation de son usage, notamment de la capacité de réutilisation de fréquences ;

50.2 Le montant de ces frais et redevances est fixé suivant un barème établi par arrêté du Ministre chargé des communications électroniques portant organisation de la gestion du spectre des fréquences prévues à l'article 56 de la Loi

50.3 Le Titulaire s'en acquitte auprès de l'Autorité de Régulation conformément aux modalités prévues par l'arrêté susvisé.

### ARTICLE 51. Redevances pour l'affectation et l'utilisation des ressources en numérotation

51.1 Le Titulaire est redevable des frais et redevances suivants, correspondant au droit d'utilisation des ressources en numérotation qui lui sont affectées et à la couverture des frais encourus par l'Autorité de Régulation, pour la réalisation de sa mission de gestion, de contrôle et d'affectation de ces ressources :

- Frais de constitution de dossier qui sont versés au moment du dépôt d'un dossier de demande d'affectation de blocs de numéros ;
- Redevance d'utilisation des numéros ou blocs de numéros qui est versée annuellement.

51.2 Le montant de ces frais et redevances est fixé suivant un barème établi par arrêté du Ministre chargé des communications électroniques portant organisation de la gestion des ressources en numérotation prévu à l'article 62 de la Loi.

51.3 Le Titulaire s'en acquitte auprès de l'Autorité de Régulation conformément aux modalités prévues par l'arrêté susvisé.

### ARTICLE 52. Autres redevances, taxes et fiscalité

Le Titulaire est assujetti aux dispositions fiscales en vigueur. A ce titre, il doit s'acquitter de tous impôts, droits, taxes et redevances institués par les lois et règlements en vigueur en République Islamique de Mauritanie.

## CHAPITRE 9 : RESPONSABILITE - CONTROLE ET SANCTIONS

### ARTICLE 53. Responsabilité générale

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de son réseau et du respect des obligations du présent Cahier des Charges ainsi que du respect des principes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur en République Islamique de Mauritanie.

### ARTICLE 54. Non-respect des conditions légales et réglementaires des licences et du cahier des charges

54.1 Le Titulaire, qui ne respecte pas les obligations relatives aux dispositions législatives et réglementaires afférentes à son activité et au présent Cahier des Charges, s'expose à des sanctions prévues par la Loi et les textes pris pour son application. sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

54.2 Toutefois, les sanctions sont prononcées suivant une procédure contradictoire, transparente et objective conforme aux dispositions de l'article 82 de la Loi.

54.3 Aucune des sanctions légalement prises en vertu du présent article n'ouvre droit à une indemnité au profit du Titulaire.

## CHAPITRE 6 : DISPOSITIONS FINALES

### ARTICLE 55. Signification et interprétation du cahier des charges

Le présent Cahier des Charges, sa signification et son interprétation sont régis par les lois et les règlements en vigueur en République Islamique de Mauritanie.

### ARTICLE 56. Langue du cahier des charges

Le présent Cahier des Charges est rédigé en arabe et en français.

### ARTICLE 57. Election de domicile

Le Titulaire fait élection de domicile en son siège social, situé à Nouakchott, République Islamique de Mauritanie.

### ARTICLE 58. Annexes

Les quatre (4) annexes jointes au présent Cahier des Charges en font partie intégrante.

Le présent Cahier des Charges a été approuvé et signé par la société Chinguitel S.A.

En six (6) exemplaires originaux.

**ARTICLE 57. Election de domicile**

Le Titulaire fait élection de domicile en son siège social, situé à Nouakchott, République Islamique de Mauritanie.

**ARTICLE 58. Annexes**

Les quatre (4) annexes jointes au présent Cahier des Charges en font partie intégrante.

Le présent Cahier des Charges a été approuvé et signé par la société Chinguitel S.A.

En six (6) exemplaires originaux.

**Fait à Nouakchott Le** ..... 09 SEPT 2021

En six (6) exemplaires originaux

**Cheikh Ahmed SID'AHMED**

**Président du Conseil National de Régulation**

الوزارة الأولى – سلطة التنظيم
الرئيس
Le Président
CNR
Premier Ministère
Autorité de Régulation

**Le représentant du Titulaire**

**Hani Arabi Ali Kerrar**

Chinguitel S.A
شنقيتل
الإدارة العامة
Direction Générale

SS

## ANNEXE 1- OFFRE MINIMALE DES SERVICES

- Le service téléphonique au public ;
- SMS ;
- Accès Internet ;
    - Au moins un service de transfert de données en mode paquet (GPRS, EDGE, CDMA …) ;
- Au moins un service basé sur la localisation de l'utilisateur, dans les possibilités offertes par les normes.

## ANNEXE 2 - ACTIONNARIAT DU TITULAIRE

| Actionnaires | nombres d'actions |
|---|---|
| Expresso | 257 847 |
| Ahmed Baba Eleya | 12 150 |
| Ets Expresso - DS | 262 910 |
| Sudatel | 1 |
| Hicom | 1 |
| Datanet | 1 |

# ANNEXE3- OBLIGATIONS DE COUVERTURE ET PLAN DE DEPLOIEMENT

Le Titulaire est tenu de respecter les obligations de couverture définies ci-après par zone. Il assure à cet effet des taux de couverture de la population et du territoire dans les zones précisées ci-après, en respectant les valeurs minimales pour les dates d'échéances de mise en service indiquées et les niveaux de qualité de service requis par le présent Cahier des Charges.

Ces obligations de couverture sont mesurées à travers les indicateurs RxLevel. Les seuils de ces indicateurs sont fixés comme suit :

La couverture du réseau 2G :

- Indoor : RxLev> -74 dBm,
- Incar : RxLev> -87 dBm et,
- Outdoor : RxLev > -92 dBm.

En fonction de ces seuils la couverture pour un terminal GSM doit être :

- Supérieure à 80 % à l'intérieur des immeubles jusqu'au premier mur (Indoor) ;
- Supérieure à 85 % à l'intérieur des véhicules(Incar) ;
- Supérieure à 90 % en extérieur (Outdoor).

## 1. Nouvelles obligations de couverture

### 1.1. Etendue et calendrier de la couverture

#### 1.1.1. Etendue de la couverture

Pour la ville de Nouakchott et la ville de Nouadhibou, le Titulaire s'engage à étendre la couverture continue de son réseau sur un rayon de trente (30) kilomètres, en zones construites et habitées, à partir du centre-ville.

Le Titulaire devra maintenir la couverture, des zone et axes routiers, telle qu'elle a été constatée à la date de signature du présent Cahier des Charges et s'engage à finaliser les obligations déjà prises dans le cahier des charges modifié en 2015, dans un délai n'excédant pas 12 mois après la date d'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges.

Le Titulaire s'engage à couvrir 5 localités supplémentaires dans le cadre de l'aménagement du territoire, deux (2) localités du Littoral et deux (2) axes routiers supplémentaires.

Les modalités de détermination de la liste de ces communes, des localités du littoral ainsi que d'axes routiers seront fixées par l'Autorité de Régulation, en concertation avec le Titulaire.

#### 1.1.2. : Calendrier de la couverture :

Les calendriers respectifs de la couverture figurent aux tableaux ci-dessous :

**1.1.2.1.** **Au** titre des engagements passés :

| Délai | Nombre de communes | Nombre d'axes routiers |
|---|---|---|
| Douze (12) mois après la date d'entrée en vigueur de la licence. | (correspond au reliquat des communes à couvrir sur les engagements du cahier des charges modifié) | (correspond au reliquat des axes routiers à couvrir sur les engagements du cahier des charges modifié) |

#### 1.1.2.2. Nouvelles localités à couvrir :

- Au titre des engagements objet du présent cahier des charges

| Délai | Nombre de localités |
|---|---|
| Un (1) ans après la date d'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges | 3 |
| Deux (2) ans après la date d'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges | 2 |

#### 1.1.2.3. Localités du littoral et axes routiers :

Le Titulaire s'engage à couvrir les localités du littoral et les axes routiers qui lui seront notifiées suivant la procédure citée au paragraphe 1.1.1.

# ANNEXE 4 - PERFORMANCE DES RESEAUX ET OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE POUR LES RESEAUX MOBILES DU TITULAIRE

Le Titulaire est tenu d'assurer une permanence du service 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7. Il devra mettre en œuvre les protections nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service satisfaisantes et les équipements et les procédures nécessaires afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes en vigueur.

Toutefois, la durée cumulée d'indisponibilité d'une Station de Base (BTS) entrainant l'indisponibilité du service ne doit pas dépasser par an :

- 24 heures en zones urbaines
- 72 heures en zones rurales

Dans le calcul du taux d'indisponibilité du service, il est tenu compte des circonstances exceptionnelles appréciées par l'ARE (délai de route, difficulté d'accès, etc.) sur la base d'un constat dument justifié qui lui est transmis par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atteindre des niveaux de qualité de service conformes aux standards internationaux, et en particulier aux normes de l'UIT et de l'ETSI, pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout et respectant les seuils d'indicateurs fixés ci-après :

## 1. Service voix

| Indicateur | Définition | Seuil |
|---|---|---|
| Taux de réussite d'appels (CSSR) | Rapport du nombre de tentatives d'établissement d'appel réussies et du nombre total de tentatives d'établissement d'appels durant une période dans une Zone de Couverture | >96% |
| Taux de coupures d'appels (CDR) | Rapport du nombre de communications interrompues et du nombre total de communications établies et maintenues sur une durée de deux minutes et terminées dans les conditions normales dans une Zone de Couverture (1). | ≤ 2,5% |

(1) Y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférences, foires, etc.)

La qualité auditive est notée par les enquêteurs, selon une échelle à 4 niveaux :

- **Parfaite** : aucune perturbation, qualité équivalente à celle du réseau fixe commuté ;
- **Acceptable** : légère gêne dans l'écoute par quelques perturbations qui ne troublent toutefois pas la conversation ;
- **Médiocre** : fréquemment gêné dans l'écoute par de nombreuses perturbations, mais il est encore possible de se comprendre ;
- **Mauvaise** : il est très difficile de s'entendre, la conversation est impossible.

Dans les zones couvertes la qualité auditive, doit respecter les seuils suivants :

- Qualité parfaite=25%
- Qualité acceptable= 70%

- Qualité médiocre = 3%
- Qualité mauvaise = 2%

Au niveau des axes routiers, les taux sont :

- Qualité Parfaite=15%
- Qualité acceptable= 70%
- Qualité médiocre = 10%
- Qualité mauvaise = 5%

La qualité auditive peut être également mesurée par le MOS[1].

## 2. Services SMS

| Indicateur | Définition | Seuil |
|---|---|---|
| Taux de Réception de SMS sans erreur dans les 40 secondes après envoi | *Rapport entre le nombre de SMS reçus sans erreur dans les 40 secondes après envoi et le nombre de SMS émis durant une période et/ou dans une Zone de Couverture* | 96 % |

**Nota Bene** : Un SMS est considéré reçu sans erreur si le contenu du message est reçu intégralement par le destinataire.

## 3. Indicateurs utilisés pour mesurer la qualité de la relation

La qualité de service ne se limite pas seulement à sa dimension purement technique prise en compte par les indicateurs ci-dessus. Elle doit également prendre en compte des aspects liés à la perception des utilisateurs, notamment au regard de la relation directe avec leur opérateur.

Par voie de conséquence et sur la base des meilleures pratiques, notamment les Normes Mobiles STQ de l'ETSI, l'Autorité de régulation fixera, en concertation avec les opérateurs, les indicateurs et les seuils associées à divers aspects de la perception des utilisateurs.

Ces nouveaux indicateurs seront intégrés à la présente Annexe du Cahier des Charges.

[1]Note d'opinion moyenne (MOS) : Note affectée à une communication suite à une évaluation de sa qualité auditive moyennant un algorithme de scoring sur la base d'appels dont la durée moyenne est égale à 2 minutes. Le MOS est évalué conformément à la norme ITU-T P862.