

الجمهورية الإسلامية الموريتانية

شرف - إخاء - عدالة

سلطة التنظيم

المجلس الوطني للتنظيم



استشارة عمومية حول تجديد رخص GSM لماتال وموريتل

أغسطس 2014 - 15 سبتمبر 2014

قائمة المحتويات

3	مقدمة
7	الجزء 1 - ملخص الحصيلة المحينة لسوق الخدمات الصوتية والبيانات المتنقلة
10	الجزء 2 - المبدأ والشروط العامة للتجديد
10	2.1 - مبدأ التجديد
11	2.2 تعدد السيناريوهات التكنولوجية
12	3.2 فرصة مجانية مُدد الرخص الموجودة
13	الجزء 3 - الرهانات الخاصة التي تتطلب تعديل دفتر التزامات المشغلين
13	1.3 الخدمات المعروضة
14	2.3 التغطية و جودة الخدمة
14	1.2.3. تغطية الحيز التراي بشبكات النقل
16	2.2.3 جودة الخدمة
20	4.3 تقاسم البنى التحتية
20	5.3 العلاقات مع المستهلكين
21	6.3 الأخلاق، التنمية المستدامة و الشفافية
22	6.3 العلاقة مع موردي الخدمات
22	1.6.3 العلاقة مع موردي الخدمات الآخرين
22	2.6.3 أهمية تفضيل دخول MVNO (مشغل النقل الإقتراضي)
23	الجزء 4 - القضايا المتعلقة برفع مستوى استخدام طيف الترددات
23	1.4 إعادة استخدام ترددات 900 ميغاهيرتز للجيل الثالث 3G
23	2.4 أفاق العائد الرقمي

مقدمة

يجري العمل حاليا في قطاع الاتصالات بالجمهورية الإسلامية الموريتانية بعشر رخص لصالح المشغلين التاليين: موريتل و ماتل و شنقيتل و IMT/GIE. ست رخص من بين هذه الرخص العشر تتعلق بإنشاء شبكات لتوفير خدمات النقال الأرضية، عبر تكنولوجيا ما يسمى بالجيل الثاني (أو GSM) والجيل الثالث (أو UMTS)، من طرف مشغلي الهاتف النقال الثلاثة: ماتل و موريتل و شنقيتل.

المالك	دفتر الالتزامات	الرخص
ماتل	إنشاء واستغلال شبكة GSM	الرخصة 1 تنتهي في يونيو 2015
موريتل	إنشاء واستغلال شبكة GSM	الرخصة 2 تنتهي في يوليو 2015
شنقيتل	إنشاء واستغلال GSM	الرخصة 6 تنتهي في يوليو 2021
شنقيتل	3G و 3,5 G (+الدائرة المحلية+ منظومة بطاقات مسبقة الدفع + بوابات عبور الاتصالات الدولية)	الرخصة 7 تنتهي في يوليو 2021
موريتل	3G و 3,5 G	الرخصة 8 تنتهي في يوليو 2021
ماتل	3G و 3,5 G (+الدائرة المحلية+ منظومة بطاقات مسبقة الدفع + بوابات عبور الاتصالات الدولية)	الرخصة 9 تنتهي في مارس 2024

تنتهي الرخصة الأولى من الجيل الثاني الممنوحة للمشغل ماتل، من طرف الجمهورية الإسلامية الموريتانية، في 3 يونيو 2015، في حين تنتهي بعد ذلك الرخصة الممنوحة للمشغل موريتل بتاريخ 17 يوليو 2015.

أما الرخص الأخرى (رخصة الجيل الثاني لشنقيتل، وكذا رخص الجيل الثالث و 3,5 G لشنقيتل و موريتل) فإن صلاحيتها تنتهي في يوليو 2021. أما رخصة الجيل الثالث و 3,5 G لماتل فإنها تبقى سارية حتى مارس 2024. وبموجب القانون الجديد رقم 025-2013 المتعلق بالاتصالات الإلكترونية (فيما يلي "القانون")، فإنه يجب على ماتل و موريتل تقديم طلبيهما لتجديد رخصة الجيل الثاني للوزير المكلف بالاتصالات الإلكترونية مع إحالة نسخة من طلبيهما لسلطة التنظيم متعددة القطاعات (المشار إليها فيما يلي ب"س ت" أو "السلطة")

هكذا تنص المادة 23 من القانون على أن:

" تجدد الرخصة الفردية عند نهايتها بواسطة مقرر من الوزير، لفترات لا تتجاوز خمسة عشر سنة لكل واحدة منها. ويتم التجديد حسب الإجراءات التالية:

- قبل نهاية الرخصة بسنة واحدة (1) علي الأقل يجب على صاحب الرخصة تقديم طلبه للتجديد إلى الوزير المكلف بالاتصالات الإلكترونية مع نسخة من طلبه إلى سلطة التنظيم؛
- يدرس طلب التجديد من قبل سلطة التنظيم التي لا تستطيع معارضته إلا في حالة خروقات جسيمة من قبل صاحب الرخصة؛
- ستة (6) أشهر قبل نهاية الرخصة الجارية، يبلغ الوزير، بناء على اقتراح من سلطة التنظيم، (أ) إما تجديد هذه الرخصة وكذا شروط ذلك التجديد، (ب) وإما رفض التجديد. يجب أن يكون قرار الرفض مسببا ويمكن أن يكون موضوع طعن لدى الغرفة الإدارية بالمحكمة العليا.

يخضع تجديد الرخصة لاحترام الشروط التالية:

- دفع مقابل مالي يحدد مبلغه بواسطة مقرر من الوزير وبناء على اقتراح مسبب من سلطة التنظيم.
- تغيير دفتر الالتزامات المرفق من أجل تكيفه مع التشريعات والنظم المعمول بها ومع أهداف تنمية القطاع ونمو البلاد.

يجب الاستيفاء الكلي للشروط المبينة أعلاه قبل بدء سريان التجديد¹.

يحدد المرسوم رقم 065-2014 المتعلق بتنظيم أنشطة الاتصالات الالكترونية وأحكام منح الرخص والتراخيص هذه الترتيبات على النحو التالي:

" عند الاقتضاء يحدد طلب التجديد التعديلات التي يطلبها صاحب الرخصة وخاصة فيما يتعلق بالتطور التكنولوجي و الخدماتي أو الموارد النادرة المتعلقة بالرخصة ومقترحاته لتطويره اللاحق للتغطية و جودة الخدمات المقدمة."؛

أضف إلى ذلك أنه في حالة تعديل دفتر الالتزامات الأولي، " فإن صاحب الرخصة الفردية يتوفر على أجل شهر (1) لإبلاغ سلطة التنظيم بملاحظاته على دفتر الالتزامات المقترحة."؛

يجب أن تختتم المفاوضات بهدف التجديد أربعة (4) أشهر قبل انتهاء صلاحية الرخصة الفردية السارية. ويترتب على الأحكام السابقة أن سلطة التنظيم هي المكلفة بمعالجة طلبات تجديد الرخص الجارية، بناء على طلب المشغل صاحب الرخصة المشرفة على انتهاء الصلاحية على الأقل سنة قبل هذا الانتهاء.

يجب أن تنتهي تلك الدراسة في أقل من 6 أشهر، لأنه من المنتظر أن يشعر الوزير المكلف بالاتصالات الإلكترونية المشغلين المعنيين بقرار التجديد أو رفضه في أجل 6 أشهر قبل نهاية الرخصة الجارية.

في هذا الإطار، فإن الرأي الذي يجب أن تحيله السلطة إلى الوزير يتعلق بشروط هذا التجديد، وبشكل خاص (دون أن يكون ذلك شاملاً) ب:

- المقابل المالي الذي يجب دفعه من طرف المشغل المعني؛
- التعديلات المطلوب إدخالها على دفاتر التزامات المشغلين؛
- الشروط الجديدة التي ينبغي تطبيقها على الرخص الجديدة عند انتهاء الرخص الحالية؛
- مشروع مقرر الوزير المتضمن تجديد الرخص والشروط الناتجة عن هذا التجديد.

يمكن إدخال مقترحات وتعديلات ضرورية أخرى، فنية على وجه الخصوص، لغرض تسيير أفضل لطيف الترددات، وتوحيد مدد رخص الجيل الثاني والجيل الثالث، و ربما دمج هذين النوعين من الرخص في نموذج واحد عام أو على الأقل ملاءمة الترتيبات المشتركة لدفاتر الالتزامات إذا لم يُعتمد خيار دمج الرخص¹.

¹ للتذكير، في سنة 2006، أطلقت السلطة مسطرة مناقصة لمنح رخص عامة ميزت عملياً بين 4 أنواع من الرخص في شكل مقاطع (4):

- **المقطع 1:** إنشاء و استغلال شبكات لتوفير خدمات اتصالات متنقلة من الجيل الثاني (ج 2 و 2,5) (رخصة واحدة مخصصة لمشغل جديد)؛
- **المقطع 2:** إنشاء وتشغيل منظومة للبطاقات مسبقة الدفع وكذا إنشاء وتشغيل ممر عبور دولي للاتصالات لتوفير خدمات الاتصالات الدولية للجمهور (رخصتان)؛
- **المقطع 3:** إنشاء وتشغيل شبكة ذات دائرة محلية مفتوحة للجمهور وتوفير خدمات الاتصالات المحلية والوطنية وكذا توفير النفاذ إلى الأنترنت (رخصتان)؛
- **المقطع 4:** إنشاء وتشغيل أي شبكة اتصالات أخرى مفتوحة للجمهور، على الخصوص شبكات الجيل الثالث ج3 وج3,5 وكذا توفير أي خدمة اتصالات أخرى مكملة لشبكات وخدمات الاتصالات المذكورة أعلاه (رخصتان).

و من هنا، فسوف تكون هناك تغييرات ضرورية في دفاتر التزامات المشغلين لجعلها متطابقة مع الإطار التشريعي والتنظيمي الجديد كما تنص بوضوح المادة 108 من القانون: "إن الرخص والتراخيص ودفاتر الالتزامات المرفقة والسارية المفعول يجب جعلها مطابقة لأحكام هذا القانون خلال أجل آخره سنتان اعتباراً من تاريخ إصداره". من ناحية أخرى، فإن نتائج الحصيلة المحيطة للقطاع المنجزة في 2013/2012 بمناسبة الإصلاح التشريعي وكذا حصيلة مطابقة كل واحد من المشغلين المعنيين مع واجبات دفتر الالتزامات المعمول به يجب أن تأخذ بعين الاعتبار. وستنجز حصيلة المطابقة هذه بالموافاة مع الاستشارة الحالية مع مائل من جهة، ومن جهة أخرى مع موريتل. لهذا الغرض، وفي إطار ملائمة الأنشطة السابقة مع الالتزامات الناشئة عن دفتر الالتزامات، تقوم السلطة على الخصوص بإرسال استبيان إلى كل واحد من المشغلين المعنيين.

و عليه فإن السلطة ترغب في إدراج مسار تجديد رخص GSM في إطار من الشفافية والتشاور مع جميع الفاعلين زيادة على المشغلين المعنيين. للقيام بذلك، ترغب في معرفة آراء كافة الفاعلين المهتمين (المشغلين والمستخدمين والإدارات...) من خلال استشارة عمومية قبل أن تقترح على الوزير المكلف بالاتصالات الإلكترونية شروط التجديد المحتمل طبقاً لإعلان السياسة القطاعية، التي اعتمدها الحكومة في 29 يناير 2013.

تشتمل هذه الاستشارة على أربعة أجزاء:

- يمثل الجزء الأول حصيلة محيطة لسوق الخدمات الصوتية والبيانات المتنقلة،
- يتناول الجزء الثاني المبدأ والشروط العامة لتجديد الرخص،
- يتعلق الجزء الثالث ببعض المواضيع التي تمثل رهانات ذات أهمية خاصة، و التي تأمل السلطة جمع تعليقات الفاعلين بصفة أكثر تحديدا حولها بغية استغلالها في عملية تحيين دفاتر الالتزامات عند الاقتضاء،
- ويعنى الجزء الرابع بالإشكاليات المرتبطة بتحسين التسيير الأمثل لطيف الترددات.

يمكن للسلطة نشر كل أو جزء من الإجابات التي تصلها ما لم يُصرح صاحبها أنه يعترض على ذلك موضحاً في رسالة الرد (أو البريد الإلكتروني) إلى جانب الإجابة، الفقرات المحددة التي يجب أن يأخذ بعين الاعتبار خضوعها "للسرية الأعمال"، و بالتالي لا تنشر.

ينبغي أن تأخذ تعليقات الفاعلين، الراغبين في المساهمة في التفكير حول تجديد تراخيص GSM لمائل وموريتل، النموذج التالي:

1. نموذج الإجابة على الأسئلة:

يجب أن تتبع الإجابات على أسئلة الاستشارة العمومية النموذج التالي:

السؤال	الإجابة	التعليل

2. بياناتكم

الإسم واللقب	
الوظيفة	
المؤسسة	
العنوان، الهاتف	
البريد الإلكتروني	

3. كيف تتم الإجابة

يدعى الفاعلون للإجابة تحديداً على الأسئلة ذات الصلة بأنشطتهم و/أو أعمالهم والتي يتوفرون على رأي مفيد بالنسبة لها. مع ذلك، فإنهم غير مدعويين أن يجيبوا إلزاماً على كافة الأسئلة، إلا أنه من المفضل تقديم تعليقات حول مجمل النقاط المحددة في بقية الوثيقة إن أمكن ذلك.

وتمتن سلطة التنظيم مسبقاً للمشاركين على تقديم إجاباتهم عن الأسئلة الواردة في هذه الاستشارة العمومية، قبل 15 سبتمبر 2014 عند الساعة 16:00، وذلك بواسطة البريد، أو عبر رسالة الكترونية، على العنوان المبين أسفله:

<p style="text-align: center;">سلطة التنظيم</p> <p style="text-align: center;">ص ب: 4908 – نواكشوط – موريتانيا</p> <p style="text-align: center;">هاتف: (222)4529 13 00 - (222)4529 12 70</p> <p style="text-align: center;">بريد إلكتروني: renouvellement_licences@are.mr</p>

و بفعل تقارب استحقاقات انتهاء صلاحية رخص GSM المذكورة أعلاه، فإن سلطة التنظيم قد اعتمدت الجدول الزمني المبين فيما يلي:

استشارة عمومية للفاعلين	فاتح أغسطس 2014-15 سبتمبر 2014
تحليل المساهمات في الاستشارة العمومية ونشر خلاصتها	أكتوبر 2014
استكمال مقترحات شروط تجديد رخص GSM	أكتوبر 2014
إحالة رأي السلطة إلى الوزير المكلف بالاتصالات الإلكترونية	نوفمبر 2014
إشعار الوزير للمشغلين المعنيين بالتجديد و شروطه أو برفضه	- قبل 3 ديسمبر 2014 بالنسبة لماتل - قبل 17 يناير 2015 بالنسبة لموريتل
إكمال وتوقيع دقاتر التزامات الرخص الجديدة عند الاقتضاء	- قبل 3 فبراير 2015 بالنسبة لماتل - قبل 17 مارس 2015 بالنسبة لموريتل
المقررات الوزارية المتعلقة بمنح الرخص عند الاقتضاء	- قبل 3 يونيو 2015 بالنسبة لماتل، - قبل 17 يوليو 2015 بالنسبة لموريتل

تتسم السوق الموريتانية للاتصالات الإلكترونية بالعديد من المزايا الهامة مع ضعف في جوانب عديدة تشكل اليوم عائقاً لتنميتها.

➤ انتشار قوي لخدمات النقال

تجاوزت نسبة الكثافة الهاتفية للنقال في موريتانيا 100% في نهاية 2013 (حوالي 106%). هذه النسبة المئوية تضع موريتانيا في مستوى مرتفع بالمقارنة مع بلدان أفريقية كثيرة، ولكن في مستوى تمكن مقارنته بمستوى بلدان المنطقة العربية أو بأوروبا.

➤ بالمقابل، يظل الإنترنت النقال أقل تطوراً

إذا كانت مكالمات الهاتف النقال شهدت تطوراً كبيراً على العموم، فإن انتشار خدمات الإنترنت النقال وخاصة الإنترنت النقال عالي السرعة من الجيل الثالث ما زال ضعيفاً جداً بشكل ملفت. لذا فإن نسبة انتشار الإنترنت النقال قد وصلت إلى 9.8% في نهاية 2013 (هذه النسبة تشمل خدمات GPRS وEDGE). وتضع هذه النسبة موريتانيا في رتبة أقل تقدماً نسبياً مقارنة ببلدان أخرى من شمال إفريقيا والشرق الأوسط.

➤ شهدت الاستخدامات الصوتية للنقال نمواً هاماً، له صلة بانخفاض أسعار الجملة والتجزئة

يمكن نمو القطاع أساساً في مستوى الحجم الإجمالي للاتصالات، مع نمو بنسبة 12% بين 2012 و2013. لا يعزى هذا النمو في الحجم فقط لتزايد انتشار الهاتف النقال، وإنما للاستخدامات أيضاً (عدد دقائق اتصال الخط الواحد خلال الشهر)، التي ارتفعت من 35 دقيقة في 2002 إلى 85 دقيقة خلال 2013. وقد سمح دخول المشغل الثالث بمنح دينامية جديدة للسوق اعتباراً من 2009. مع ذلك يمكن أن نلاحظ أن المستوى الحالي يظل ضعيفاً بالمقارنة مع بلدان أخرى من منطقة شمال إفريقيا والشرق الأوسط أو من أوروبا (مع قيم ترتفع من 90 إلى أكثر من 200 دقيقة في الشهر)، وهو ما يبشر بفرص تنموية مهمة تتعلق بالصوت في السنوات القادمة.

هذا النمو في الاستخدامات والأحجام ما كان له أن يحصل بالتأكيد لولا الانخفاض الذي شهدته الأسعار: لهذا ينخفض العائد المتوسط للدقيقة (ARPM) بمعدل 21% للسنة منذ 2009، وانتقل من 110 أوقية للدقيقة سنة 2002 إلى 14 أوقية للدقيقة خلال 2013.

➤ ... بينما يظل استخدام الإنترنت النقال ضعيف جداً

على عكس الصوت، فإن استخدامات الإنترنت النقال ما تزال صاعدة في موريتانيا. على سبيل المثال، وصل عرض نطاق الإنترنت الدولي (المستخدم من قبل المشغلين) في نهاية 2013 إلى 0,2 كيلوبايت/ث للساكن الواحد، مقابل 12,5 كيلوبايت/ث بالنسبة للمغرب وأكثر من 100 كيلوبايت/ث بالنسبة لعدد من البلدان الأوروبية منها فرنسا. ويعود هذا المستوى لضعف انتشار الإنترنت النقال ومن فرضية ارتفاع الأسعار وإلى ضعف تنمية شبكات الجيل الثالث، إذ لم يسمح ذلك باستغلال كاف للقدرات الهائلة لعرض نطاق الإنترنت في البلاد.

➤ تغطية واسعة للبلاد بالجيل الثاني، و تغطية محدودة جدا بالجيل الثالث

ما كان للنمو الكبير لسوق الهاتف النقال في موريتانيا أن يتم من دون استثمار كبير مسبق للمشغلين في تغطية التراب الوطني، والتي تتجاوز اليوم 90% من السكان. أما فيما يتعلق بالتغطية بتكنولوجيا الجيل الثالث 3G، فيمكن أن نلاحظ أنها أقل بكثير. وكمثال على ذلك، فالتغطية الحالية بالجيل الثالث تعادل تغطية شبكات الجيل الثاني في عام 2002، أي عامين بعد منح أول رخصتين للجيل الثاني، في حين منحت رخص الجيل الثالث منذ 8 سنوات بالنسبة لمشغلين و 5 سنوات بالنسبة للثالث.

➤ نقص استخدام الترددات الراديوية كهربائية

لم يكن حصول المشغلين على الترددات ذا تكلفة اقتصادية كبير²، لذا كان نفاذ المشغلين إلى تلك الترددات دون تقييد فعلي. وهكذا يمكن أن نذكر أن المشغلين يتوفرون على نطاقات محصورة بين 20 و 36 ميغاهيرتز في نطاق 800-900 ميغاهيرتز (بما في ذلك الترددات الممنوحة ل CDMA شنقبتل)، ومن 16 إلى 20 ميغاهيرتز في نطاق GSM 1800 ميغاهيرتز، ومن 10 إلى 20 ميغاهيرتز في نطاق UMTS 1900-2100 ميغاهيرتز.

وهكذا تبدو كمية عرض النطاق المستخدمة كبيرة نسبيا بالنظر إلى الاستخدامات، بالمقارنة على سبيل المثال ببلد كفرنسا، حيث لا يتجاوز النطاق الممنوح لكل مشغل 70 ميغاهيرتز بالنسبة ل GSM و 45 ميغاهيرتز بالنسبة للجيل الثالث، و الجيل الرابع 4G الذي هو موضع تخصيصات إضافية.

➤ السوق تنافسية، لكنها تعاني من مظاهر معتبرة لتأثيرات الشبكة (ظاهرة النادي) التي تحد من المنافسة

تؤكد التخفيضات الهامة للأسعار وتزايد الاستخدامات وانتشار الخدمات الطابع التنافسي للسوق. إلا أن بعض الإشارات تظهر انكماشاً للسوق يمكن أن يضر بتنميتها المستقبلية، كحضور التأثيرات المسماة بتأثيرات الشبكة أو النادي.

تمس ظاهرة النادي هذه السوق الموريتانية بشكل خاص و تؤدي إلى عواقب ضارة سواء بالنسبة للمستهلكين أو بالنسبة لتطوير المنافسة. وعلاوة على ذلك يتسارع فيها الاتجاه للتمييز التسعيري. كالتالي:

- الفجوة بين عائدات الاتصالات داخل الشبكة و عائدات الاتصالات إلى خارجها: ارتفعت النسبة بين متوسط العائد خارج الشبكة و متوسط العائد داخل الشبكة من 1,9 في سنة 2008 إلى 2,5 في 2013، بفعل خفض تسعيري أقوى على داخل الشبكة على حساب الاتصالات إلى خارج.
- بنية تدفق حركة المكالمات عند المشغلين: حصة الحركة داخل الشبكة من إجمالي المكالمات انتقلت من 73% في 2008 إلى 89% في 2013، وتمكن ملاحظة الزيادة على مستوى كل واحد من المشغلين الثلاثة.

➤ الشفافية في العروض والتسعيرات غير كافية

أظهر تحقيق تم القيام به سنة 2012³ أن المستهلكين لا يرون أنه يتم اطلاعهم على التسعيرات لدى المشغلين (أكثر من 57%) وأن 70% يعتبرون التسعيرات غير واضحة و لا شفافة رغم الجهود المبذولة من طرف المشغلين لجعل عروضهم واضحة (مواقع الانترنت، مراكز اتصال، تبسيط للعروض...).

² خلافا للدول الأوروبية على سبيل المثال، حيث قاد فتح المزادات للترددات إلى تامين مرتفع للطيف، فإن المقابل المالي الوحيد في موريتانيا للترددات يتعلق بالإتاوة السنوية التي تظل قليلة الارتفاع.

³ عينة من 134 شخصا تمكن من صعود نوعي للمعلومات وتمثيل جيد على المستوى الكمي، مع فارق في الثقة يقارب 8%

➤ جودة الخدمة تظل غير كافية

تعتبر جودة الخدمة عنصراً هاماً بالنسبة لسوق الاتصالات الإلكترونية. وهذا ما جعلها موضوعاً يظهر بشكل متكرر في اهتمامات جميع الأطراف المعنية بهذا القطاع، زبناء خصوصيين أو تجاريين أو مشغلين أو مؤسسات ... وتظهر التحريات الرقابية التي تنفذها سلطة التنظيم بصفة منتظمة أنه في كثير من حالات جودة الخدمات الصوتية لا يتم احترام المؤشرات المطبقة على المشغلين.

➤ كما ساهم القطاع بطريقة معتبرة في الاقتصاد الوطني

حقق قطاع الاتصالات الإلكترونية النقلة بين عامي 2000 و 2013 رقم أعمال يبلغ 516 مليار أوقية، و قيمة مضافة تبلغ 272 مليار أوقية، أي ما يمثل نسبة 53% من رقم الأعمال.

بالنسبة لسنة 2013، حقق قطاع الاتصالات الإلكترونية النقلة رقم أعمال يبلغ 73 مليار أوقية وقيمة مضافة تبلغ 42 مليار أوقية تمثل 4,6% من الناتج المحلي الإجمالي.

يمثل القطاع غير المصنف، المكون من مجموع شبكات توزيع بطاقات التزويد و أجهزة النقل، وحده قيمة مضافة بحوالي 10 مليارات أوقية و يخلق ما يقارب 10 000 فرصة عمل. ومع الأخذ في الاعتبار هذا القطاع غير المصنف، تمثل شبكة الهواتف النقلة حوالي 5,7% من الناتج المحلي الإجمالي في موريتانيا.

السؤال 1 : ترغب سلطة التنظيم في جمع تعليقات الفاعلين المحتملة حول حصيلة سوق الخدمات الصوتية والبيانات النقلة.

2.1 - مبدأ التجديد

الأحكام المتعلقة بتجديد الرخص، والواردة في القانون الصادر سنة 1999 المتعلق بالاتصالات، كانت موجزة نسبياً.

"المادة 31

يتم تجديد الرخصة أو الرخيص بصورة تلقائية عند نهاية مدتها ما لم تكن سلطة التنظيم قد لاحظت ارتكاب صاحبها خروقات خطيرة. وفي هذه الحالة، فإن سلطة التنظيم تبلغ المعني بعدم تجديد رخصته في ستة أشهر أو في ثلاثة أشهر بالنسبة للترخيص على الأقل قبل انصرام مدتها وحينئذ يكون بوسع المعني تقديم تظلم أو طعن قضائي."

بالإضافة لذلك، تنص المادة 5 من دفتر الالتزامات الجاري به العمل لرخص GSM لكل من المشغلين موريتل وماتل، على أنه:

"اعتباراً من نهاية مدة الخمسة عشر سنة الأولى، تكون مدة صلاحية الرخصة موضوع تجديد ضمنى لفترات لا تتجاوز خمس (5) سنوات لكل منها، إلا في حالة وجود خرق جسيم من طرف صاحب الرخصة. يدخل تجديد الرخصة في الشروط التي أعدت فيها الرخصة وتمت المصادقة عليها طبقاً للقانون المعمول به."

بموجب المادة 23 من القانون (المذكور في مقدمة هذه الاستشارة)، حدد المشرع شروط تجديد الرخص ومدد صلاحيتها إلى 15 سنة كأقصى حد.

ويترتب على ما سبق أنه، إذا كانت سلطة التنظيم، بصفتها المكلفة حسب القانون بمعالجة طلبات التجديد للمشغلين، لا يمكن أن تعترض من حيث المبدأ على هذا التجديد إلا في حالة "خروقات جسيمة" من طرف المشغل المعني، و بالتالي فإن هذا التجديد ليس تلقياً ويتم مع مراعاة :

- تعديل دفتر التزامات المشغلين المعنيين بالتكيف مع التشريعات والنظم المعمول بها وكذا الأهداف التنموية للقطاع ونمو البلاد؛
- دفع مقابل مالي.

بالإضافة إلى ذلك، يترتب على حصيلة القطاع الواردة في الجزء 1 من هذه الاستشارة أن:

- خدمات الاتصالات النقالة من الجيل الثاني بمعايير GSM شهدت نجاحاً كبيراً من دخولها في موريتانيا في بداية سنوات 2000. وقد تسارع هذا النمو في هذه السنوات الأخيرة حيث تجاوزت نسبة انتشار الهاتف النقال 100% في نهاية 2013 (مع ما يقارب 106%)⁴.
- سيتم استخدام GSM/GPRS أيضاً خلال سنوات عديدة في موريتانيا لتوريد خدمات الاتصالات النقالة للجمهور. مع ذلك، فإن عدد مستخدمي خدمات الأنترنت النقال (كل تقنية مشابهة : GPRS و CDMA والجيل الثالث) تظل ضعيفة في موريتانيا، أي أقل من 10% من السكان مقارنة بنسبة مئوية إجمالية لكثافة الهاتف النقال تبلغ 106%.
- يتم التحول لاستخدام خدمات الجيل الثالث ببطء.

السؤال 2 : ترغب سلطة التنظيم في جمع تعليقات الفاعلين المحتملة حول مبدأ تجديد رخص GSM المذكورة أعلاه.

⁴ هذه النسبة تفوق النسبة الحقيقية الانتشار لكون الامتلاك المتعدد للاشتراكات يتعلق بكون مستخدم يملك على العموم عدة بطاقات SIM لدى مشغلين مختلفين.

2.2 تعدد السياريوهات التكنولوجية

حتى ولو كانت الاستخدامات الصوتية اليوم أكثر بكثير من تلك الخاصة ببيانات النقل في موريتانيا، فإن تجديداً محتملاً لرخص الجيل الثاني وحدها لمدة 15 سنة لن يكون له جدوى في المستقبل، وبشكل خاص في أفق 2030 حيث ستكون تقنيات الجيل الثاني (2G) متقدمة على الأرجح.

على العكس، فإن الوزن والدور المحرك لخدمات البيانات النقالة في تنمية القطاع هما الرهان الرئيسي للاقتصاد والمجتمع الموريتاني. في الواقع، يتفق الخبراء على التأثير القوي لانتشار النطاق العريض على النمو الاقتصادي.

في هذا السياق، تجدر الإشارة إلى أن دفاتر الالتزامات بتراخيص الجيل الثالث (3G) تشمل التزامات محدودة سواء في مجال التغطية أو جودة الخدمة.

يلاحظ أيضاً أن المشغلين بوجه عام استثمروا بشكل أضعف في نشر الجيل الثالث من غيره (انظر الجزء 1).

أضف إلى ذلك كون خدمات الجيل الثالث غالية الثمن نسبياً في موريتانيا مع نوعية منخفضة جداً.

كما يلاحظ في أفريقيا ميل إلى تعميم رخص الجيل الثاني والجيل الثالث، بل الجيل الثالث والجيل الرابع (4G)، كما كانت الحال في عدد من البلدان الأفريقية. إذ لوحظ في تلك البلدان:

- إطلاق استدراج منافسة لمنح ثلاث رخص للنقل تتضمن الجيل الثالث والرابع؛
- منح رخصة تتضمن الجيل الثالث والجيل الرابع في مارس 2014 لمشغل.
- منح رخص محايدة من الناحية التكنولوجية (تحل الرخصة الجديدة محل رخصة الجيل الثاني التي يتمتع بها المشغلون المعنيون)؛
- بعض الرخص عامة و تشمل خدمة الهاتف الثابت؛
- بعض رخص الجيل الثالث الممنوحة للمشغلين تظل تميز بين رخص الجيل الثاني الممنوحة أصلاً، ولكن تحكمها دفاتر التزامات موحدة 2G/3G، علماً بأن ميزات رخصة الجيل الثالث لا يمكن الاحتفاظ بها إلا إذا تم تجديد رخصة الجيل الثاني.

يعكس هذا الاتجاه مبدأ الحياد التكنولوجي بالإضافة إلى إرادة هذه الحكومات دفع المشغلين لتوجيه جهودهم تجاه تنمية استخدامات الأنترنت و استخدامات الصوت.

ويتساءل العديد من البلدان أيضاً عن الفائدة من منح رخص لا تحدد التكنولوجيا المطلوبة (الجيل الثالث أ والرابع أو غير ذلك). و تؤيد عدة أسباب هذا السيناريو:

- تكلفتنا نشر واستغلال الجيل الثالث والرابع متطابقان،
- يسمح اللجوء لاستخدام جميع التقنيات المتاحة بتلبية كافة احتياجات السوق في نفس الوقت (على سبيل المثال الجيل الرابع في الحضر، الجيل الثالث في المناطق الأقل كثافة)؛
- من المتوقع حصول تخفيضات كبيرة للأسعار على المدى القصير للأجهزة النقالة للجيل الرابع المستحدثة من شأنها أن تتيحها بسرعة لنسبة كبيرة من السكان.

بالنظر إلى ما سبق، توجد عدة سيناريوهات تكنولوجية ممكنة.

السؤال 3: ترغب سلطة التنظيم في جمع المقترحات المحتملة للفاعلين بالنسبة لأفضل السيناريوهات الممكنة بالنسبة لهذا التجديد.

3.2 فرصة مجانية مُدد الرخص الموجودة

في ما عدى المسائل التكنولوجية المثارة أعلاه فإن تجديد رخصتي الـ GSM المذكورة يتيح فرصا قد تبدو هيكلياً بالنسبة للسوق.

و بصرف النظر عن التوجه نحو منطق يتعدى مجرد التجديد، قد يكون من المنظور موازاة تواريخ انتهاء صلاحية تراخيص مشغلي النقال و خصوصا مع شنقيتل التي تنتهي مدة رخصتها من فئة الجيل الثاني و الجيل الثالث إلى 2021. و في هذا الإطار يمكن أخذ الخيارات التالية في الاعتبار:

- مطابقة تواريخ نهايات رخص الجيل الثالث الممنوحة في 2009 لماتال و 2006 لموريتل و التي تمتد على التوالي إلى 2024 و 2021.

- تقليص مدد رخص (الجيل الثاني 2G و / أو الجيل الثالث 3G) المجددة لموريتل و ماتال (في الواقع إذا كانت هذه الرخصة محدودة في 6 سنوات فستنقضي بالتزامن مع رخصة شنقيتل)، أو

- دراسة إمكانية تمديد رخصة الجيل الثاني 2G الممنوحة حاليا لشنقيتل من أجل أن يتزامن تاريخ انقضائها مع تاريخ انقضاء الرخص المجددة لكل من ماتال و موريتل.

السؤال 4: ترغب سلطة التنظيم في استقاء آراء الفاعلين حول مختلف الحلول المقترحة أعلاه من أجل مجانية فترات الرخص الموجودة، من عدمها.

الجزء 3 - الرهانات الخاصة التي تتطلب تعديل دفتر التزامات المشغلين

ينص القانون أن تتم مطابقة دفتر الالتزامات الموجودة مع الإطار القانوني الجديد و ذلك قبل 30 يوليو 2015 (انظر المادة 108 من القانون) و هو استحقاق قريب من انقضاء مدة رخص GSM الممنوحة لكل من موريتل و ماتال. و لهذا الغرض يجب أن يأخذ تجديد الرخص في الحسبان تعديل دفتر الالتزامات المعمول به من أجل ضمان مطابقة القانون الجديد.

إضافة إلى ذلك فإن المادة 19 من القانون تنص على أن: (يطبق كل دفتر التزامات بطريقة متماثلة تماما على جميع المشغلين الحائزين على رخصة من نفس الفئة. ويتم ضمان المساواة بين جميع المشغلين). و يتأتى من مبدأ المساواة هذا، أن المشغلين الثلاثة بما فيهم شنقيتل و التي تنقضي رخصة الجيل الثاني 2G لديها في غضون 6 سنوات ينبغي ان تتم مراجعة دفاتر التزاماتهم للجيل الثاني 2G و أيضا الجيل الثالث 3G في إطار الشروط المتكافئة و غير المميزة من أجل ضمان مطابقتها مع القانون و النصوص المتخذة لتطبيقه. و في المقابل، يمكن للمشغلين كل على حدة، إن رغبوا في ذلك، تبني تعهدات إضافية علاوة على الالتزامات المشتركة الواردة في الإطار التشريعي و التنظيمي.

في ماعدا التعديلات الناجمة عن المطابقة على مستوى الإطار التشريعي و التنظيمي فإنه من الضروري الإشارة إلى أنه في إطار تجديد الرخص فإن المادة 23 من القانون تنص على ملاءمتها مع " أهداف تنمية القطاع و نمو البلد"

يتضمن هذا التعديل مراجعة بعض الالتزامات الجوهرية في دفتر التزامات المشغلين خصوصا من حيث طبيعة الخدمات المعروضة و التغطية و جودة الخدمات و تقاسم البنى التحتية. و هذه الرهانات الخاصة التي تتطلب تعديل دفتر الالتزامات الحالي لرخص الجيل الثاني 2G المطلوب تجديدها هي موضوع العناوين التالية من هذه الاستشارة. و مراعاة لمبدأ التكافؤ، يبدو من الضروري أن يتم إدخال هذه التعديلات بصفة متزامنة و بالصيغة ذاتها في دفاتر التزامات المشغلين الثلاثة (الجيل الثاني 2G و الجيل الثالث 3G حسب السيناريو الذي يتم تبنيه).

1.3 الخدمات المعروضة

ينص دفتر التزامات مشغلي ال جي أس أم GSM على أن الهدف منها هو تحديد شروط إنشاء و استغلال شبكة للهاتف النقال على معايير ال GSM مفتوحة للجمهور دون التنصيص بصفة خاصة على الخدمات التي ينبغي توفيرها.

و هذا الأمر لم يمنع المشغلين من نشر واجهة GPRS المنصوص عليها في معايير GSM و التي تسمح بنقل المعلومات حسب نمط الباقية على شبكة المحمول و اقتراح خدمات المعطيات على زبائنه: خصوصا خدمات الرسائل (الرسائل النصية SMS و رسائل الصور MMS و البريد الإلكتروني...) و خدمات التصفح (WAP و I-mode) و التي تشكل مجموعة أولى من الخدمات متعددة الوسائط المحمولة و التي تم اثراؤها مع نشر الجيل 3G. كما قام أحد المشغلين بنشر تكنولوجيات CDMA-1X و CDMA EV-DO التي تسمح تباعا بنقل المعلومات بتدفق منخفض و مرتفع (حتى 3,2 ميغابايت / ثانية بالنسبة لـ CDMA EV-DO).

و من هذه الجهة، تعتبر سلطة التنظيم أنه من غير المفيد إدخال لائحة بالحد الأدنى للخدمات في إطار الجيل الثاني 2G.

و في ما يخص دفاتر الالتزامات لرخص الجيل الثالث 3G⁵ فإنها تهدف إلى إنشاء و استغلال شبكة اتصالات مفتوحة للجمهور و كذا توفير خدمة اتصالات مفتوحة للجمهور غير تلك التي تتضمنها الرخص السابقة " و من بينها على الخصوص شبكات و خدمات 3G و 3.5G " و هي لا تحدد بالأحرى قائمة الخدمات التي يمكن أو يجب على المشغل أن يقدمها.

⁵ للتذكير فإن رخصة 3G لشنقيتل و موريتل تتضمن أيضا:

- إنشاء و استغلال منصة للبطاقات مسبقة الدفع
- إنشاء و استغلال شبكة عبور دولي للاتصالات من أجل تزويد الجمهور بخدمات للاتصالات الدولية
- إنشاء و استغلال شبكة دائرة محلية مفتوحة للجمهور من أجل تزويد الجمهور بخدمات للاتصالات الحلية و الوطنية و كذلك السماح بالنفذ إلى الأنترنت.

بالنظر إلى الصعوبات الملاحظة من حيث توفير خدمة النقل ذات التدفق العالي فقد يكون من المفيد تحديد مجموعة من الخدمات الدنيا التي ينبغي تقديمها في إطار خدمات الجيل الثالث 3G. و يمكن لهذه المجموعة أن تشمل بالخصوص:

- خدمات الهاتف الصوتي
- خدمة الرسائل النصية بين الأشخاص
- النفاذ إلى الأنترنت
- خدمة نقل المعطيات عبر نمط الباقية بتدفق أكبر أو يساوي 144 كيلو بايت/ ثانية، ثنائي الاتجاهات
- خدمة تحديد مكان تواجد المستخدم
- خدمات بمفهوم " المحيط المنزلي الإقتراضي"⁶

السؤال 5: ترغب سلطة التنظيم في معرفة رأي الفاعلين حول أهمية تحديد أو عدم تحديد مجموعة خدمات من فئة 2G و/أو 3G يلزم المشغلون بتقديمها في إطار دفاتر الالتزام المترتبة على رخصهم. الرجاء التفضل حينئذ باقتراح محتوى هذه المجموعة عند الاقتضاء.

2.3 التغطية و جودة الخدمة

1.2.3. تغطية الحيز الترابي بشبكات النقل

تنص دفاتر التزامات رخص النقل السارية المفعول لدى ماتال و مورينتل على التزامات التغطية التالية:

المهلة	المدينة
اربعة اشهر بعد التبليغ بالرخصة	نواكشوط و نواذيبو
على أقصى تقدير بتاريخ 2002/12/31 ⁷	كيهيدي، كيفة، روصو ، ازويرات
على أقصى تقدير بتاريخ 2003/12/31	العيون أطار بوكي النعمة سيلبابي
على أقصى تقدير بتاريخ 2004/12/31	أكجوجت ألاك بوتلميت تجكجة
على أقصى تقدير بتاريخ 2005/12/31	تنبدغة مقطع لحجار، كرو، الطينطان

و قد تم احترام هذه الإلتزامات بشكل واسع من قبل المشغلين الذين تجاوزوها بصفة تلقائية ليصلا إلى مناطق أخرى ذات تجاذب تجاري بالنسبة لهما.

في المقابل نجد أن الوضعية مختلفة جدا في ما يخص نشر شبكات و خدمات 3G.

⁶ هو مفهوم (VHE) الذي يسمح للمستخدم بالحصول على محيط شخصي (مسار الأحداث و المراسلات و اللغة، إلخ) مهما كانت الشبكة التي يرتبط بها و (VHE) يشكل جزء لا يتجزء من معايير UMTS.

⁷ مع مراعات أن تقوم مورينتل بتوفير نقاط للربط البيئي و القدرات الممنوحة طبقا للجدول الزمني المتخذ للربط البيئي و الوارد في الملحق رقم 4 من دفتر الإلتزامات الحالي.

المهلة	المدينة
سنة اشهر من تاريخ تسويق المنتجات موضع الرخصة	نواكشوط و نواذيبو
على أقصى تقدير سنتين (2) من تاريخ تسويق المنتجات موضع الرخصة	سنة (6) بلدات من تلك الواردة أعلاه
على أقصى تقدير ثلاث سنوات (3) من تاريخ تسويق المنتجات موضع الرخصة	سنة (6) بلدات من تلك الواردة أعلاه
على أقصى تقدير أربع سنوات (4) من تاريخ تسويق المنتجات موضع الرخصة	سنة (6) بلدات من تلك الواردة أعلاه

لائحة المدن التي تنبغي تغطيتها

- العيون
- أكجوجت
- ألاك
- أطار
- بوكي
- بوتلميت
- كرو
- كيهيدي
- كيفة
- النعمة
- مقطع لحجار
- روصو
- سيلبابي
- تجكجة
- تمبذغة
- الطينطان
- ازويرات

بالنسبة للمشغلين (ماتال و موريتل) لم تكن نقطة انطلاق التزامات التغطية هي تاريخ منح الرخص و لكن " بداية تسويق الخدمات" و هو ما ترك لهما هامشا كبير من أجل تأخير نشر الجيل الثالث 3G. في الواقع لم تنطلق خدمات الجيل الثالث 3G في موريتانيا إلا في العام 2009 بالنسبة لموريتل و 2011 لماتال و 2012 بالنسبة لشنقيتل.

فتحليل تغطية الجيل الثالث 3G من طرف المشغلين يظهر أن التزامات التغطية من قبل المشغلين بموجب دفتر التزامات الجيل الثالث 3G قد تمت تأديتها من طرف موريتل و لكن ليس من طرف المشغلين الآخرين.

فمن هذا المنظور، سيتم تعميم دفاتر الإلتزامات لـ 3G / 2G من مراجعة التزامات المشغلين الثلاثة:

- من جهة، حتى تؤخذ في الحسبان حقيقة تغطية 2G و الحاجة إلى تغطية محاور السير (الطرق الرئيسية)

- من جهة أخرى، بهدف الموازنة السريعة لتغطية 3G مع تغطية 2G.

فبحسب سلطة التنظيم فإن موازنة لتغطية 3G مع تغطية 2G لا تشكل التزاما مجحفا و ذلك نظرا لـ:

- التأثيرات الإيجابية المنتظرة من أجل تطور المجتمع الموريتاني و النمو الإقتصادي للبلاد؛

- غياب العقلائية الإقتصادية في نشر شبكة سلكية ذات نفاذ بدفق مرتفع على كامل التراب الوطني؛

- القدرات الدولية المتاحة من خلال محطة الكابل البحري ACE؛

- الاستثمارات المنجزة سواء من طرف المشغل موريتل أو مستقبلا من طرف الدولة في إطار برنامج WARCIP من أجل نشر بنية تحتية للنقل عبر الألياف البصرية؛

- إمكانية إعادة استخدام المواقع 2G من قبل المشغلين من أجل تركيب تجهيزات 3G و هكذا نجد اليوم 98% من الهوائيات الراديو كهربائية قد تم تركيبها على مواقع 2G (بل تصل أحيانا إلى 100% لدى بعض المشغلين).

السؤال 6: ترغب سلطة التنظيم في جمع التعليقات المحتملة للفاعلين حول تحيين إلتزامات التغطية لخدمات 2G و إعادة تحديد محيط التغطية بالمناطق بدلا من المدن و حول ضرورة أو عدم ضرورة موازاة تغطية خدمات 3G مع تغطية خدمات 2G على المديين القصير و المتوسط.

2.2.3 جودة الخدمة

أ. مقدمة

في حين أن إلتزامات تغطية المشغلين تتمثل في توفر الخدمات فإن متطلبات جودة الخدمة تتمثل، علاوة على ذلك، في استمرارية الإتصال وجودته السمعية.

و خلال السنوات الأخيرة أصبح قياس جودة الخدمة يطل حتما الجوانب الفنية و التجارية.

ب. تنكير بالوضعية في موريتانيا

ففي موريتانيا تتمثل مؤشرات جودة الخدمات الصوتية المراقبة من طرف سلطة التنظيم في ما يلي:

- معدل فقدان المكالمات: و يساوي عدد المكالمات المخففة على عدد محاولات المكالمات. و طبقا لدقتر التزيمات المشغلين فإن معدل الفقدان المسموح به حاليا (GoS⁸) يساوي 5% بما في ذلك أثناء الأحداث المسببة لكثافة كبيرة في الإستخدام (الأعياد، المؤتمرات، الندوات، و المعارض، إلخ)؛

- معدل انقطاع المكالمات: و يساوي عدد المكالمات المقطوعة على عدد المكالمات الناجحة و يجب أن يكون أقل أو يساوي 3%؛

- الجودة السمعية للمكالمات الناجحة: و يتم تقييمها على سلم ذي ثلاث مستويات:

- جيدة : دون أي إزعاج و بجودة مساوية عموما لجودة الشبكة السلكية؛
- مقبولة: محادثة يتخللها من حيث السماع بعض الإزعاج دون أن يمنع رغم ذلك المتخاطبين من سماع بعضهما البعض؛
- سيئة: من الصعب جدا ان تسمع الصوت و المكالمات شبه مستحيلة.

في ما يخص دقاتر التزيمات 3G فإن إلتزامات جودة خدمات المعطيات تبقى للتحديد من طرف سلطة التنظيم التي ينبغي أن تحدد المؤشرات المناسبة " أخذا في الحسبان، خصوصا، لنتائج الاستطلاعات حول مستوى رضى المستهلكين و كذلك الطرق العملية و الإجراءات الدقيقة لقياس جودة الشبكات و الخدمات "

كما لم يتقرر شيء بعد في ما يخص جودة خدمات الرسائل القصيرة (SMS) و خدمات الرسائل متعددة الوسائط (MMS) التي يمكن تبادلها عبر الشبكات النقال (2G) و (2.5G) GPRS.

علاوة على ذلك، فإن الدراسة المعدة في العام 2012 في إطار تقييم إصلاح قطاع الاتصالات و مراجعة إطاره القانوني و التنظيمي و التي أفضت إلى اعتماد القانون رقم 025-2013 حول الاتصالات الإلكترونية قد بينت النواقص الموجودة من حيث رضى المستهلكين في ما يخص كل من جودة الخدمة الفنية و العلاقة التجارية مع المشغلين:

و قد تم إضافة إلى ذلك ملاحظة أن جودة شبكات المشغلين:

- تتراجع بصفة واضحة، لحظيا، عند نقاط الذروة و ذلك عادة بسبب العروض الترويجية المقدمة؛

- ليست مرضية بما فيه الكفاية من أجل السماح بتطوير خدمات الأنترنت النقال.

و هكذا فإنه بالرغم من عدد الحملات الرقابية المتتالية و العقوبات المتكررة التي تطبقها سلطة التنظيم و الجهود المبذولة من قبل المشغلين، فإن جودة الخدمات لا تزال بحاجة إلى التحسين.

وعيا منها بأن تطبيق العقوبات المسلم بها يتطلب تحسين وسائل و إجراءات الرقابة لديها، قامت السلطة منذ 2011 بإجراء مشاورات واسعة بين مختلف الفاعلين (الإدارة، المشغلين و المستهلكين) حيث كانت تهدف هذه المشاورات إلى وضع آلية جديدة تحت الفاعلين إلى مزيد من معالجة هذه الإشكالية. و قد مكن هذا المسار من اقتناء تجهيزات للقياس الأوتوماتيكي من شأنها تحسين تدقيق و جودة التحقيقات في المستقبل.

و تتمثل هذه المنهجية الجديدة في أنه انطلاقا من الان يؤدي كل إخلال يتجاوز مستواه ضعف السقف المسموح به إلى التطبيق الكامل للعقوبة المالية.

كما اقتنت سلطة التنظيم في مطلع هذه السنة منظومة للرقابة المستمرة على جودة الخدمات و التي يجري نشرها حاليا.

و تستخدم هذه المنظومة المعطيات المستقبلية مباشرة و دون وسيط من شبكات المشغلين من أجل حساب مؤشرات الجودة بصفة تلقائية و مستمرة، مما سيسمح بمراقبتها في الوقت شبه الحقيقي لجودة الخدمة المستخرجة من المعطيات الحقيقية للشبكة.

ج. مراجعة مؤشرات جودة الخدمات المقررة في دفاتر التزامات المشغلين

و كما سبق التذكير به فإن الالتزامات الحالية للمشغلين من حيث جودة الخدمة لا تتعدى الخدمة الهاتفية و لا تتناول خدمات المعطيات. مما يجعل التحيين يبدو ضروريا في ما يخص هذه النقطة من أجل اعتبار حقيقة التطور الحالي للسوق و التقدم التكنولوجي...

و تتيح مراجعة دفاتر التزامات المشغلين بمناسبة تجديد رخص النقال فرصة القيام بهذا التحيين و تحديد التزامات المشغلين في ما يخص جودة الخدمة بصفة واضحة و مطابقة للمعايير الدولية.

و طبقا لمبدأ المساوات فإن دفاتر التزامات الجيل الثاني 2G لدى المشغلين الثلاثة يجب أن تتم مراجعتها بالمثل من هذا المنظور.

إضافة إلى ذلك، و مهما يكن القرار الذي سيتم اتخاذه بتعميم أو عدم تعميم دفاتر التزامات الجيل الثاني 2G و الجيل الثالث 3G فإنه من الملائم تحديد مؤشرات الجودة الخاصة بخدمات نقل المعطيات المنقولة.

ففي بقية هذه الإستشارة نقتراح إذن أن تدرج في دفاتر التزامات الجيل الثاني 2G و الجيل الثالث 3G عند الاقتضاء مؤشرات إضافية حسب نوع الخدمة المقدمة و أن يتم رفع مستوى الرقابة المطلوب كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

و يتماشى هذا المقترح مع إعلان السياسة القطاعية المصادق عليه من قبل الحكومة بتاريخ 29 يناير 2013.

(1) أهداف جودة الخدمات الهاتفية

في ما يخص الخدمات الصوتية فإن السلطة تقترح التمسك بالمؤشرات و العتبات التالية و ذلك بصرف النظر عن التقنيات المستخدمة في توفيرها:

إسم المؤشر	التعريف	العتبة	تردد مراقبة سلطة التنظيم
معدل فقدان المكالمات	العلاقة بين عدد محاولات إجراء اتصال فاشل و العدد الإجمالي لمحاولات إجراء اتصال خلال فترة و / أو داخل منطقة تغطية.	2%	الرقابة المستمرة و التحقيقات الميدانية
معدل انقطاع المكالمات	العلاقة بين عدد المكالمات المقطوعة و العدد الإجمالي للمكالمات التي تم إجراؤها خلال فترة و / أو داخل منطقة تغطية	2%	الرقابة المستمرة و التحقيقات الميدانية

معدل توفر الشبكة	متوسط معدل توفر إجمالي BTS و عُقد B للشبكة في منطقة تغطية معينة خلال فترة محددة. و معدل توفر إجمالي BTS و عُقد B هو العلاقة بين مدة التشغيل و المدة الإجمالية للملاحظة. ملاحظة: سيتم توفير التفاصيل من خلال BTS	99.98%	الرقابة المستمرة
------------------	--	--------	------------------

(2) أهداف جودة خدمات الرسائل القصيرة و خدمات الرسائل متعددة الوسائط

في ما يخص خدمات الرسائل القصيرة و خدمات الرسائل متعددة الوسائط فإن السلطة تقترح التمسك عند الاقتضاء بالمؤشرات و العتبات التالية و ذلك بغض النظر عن التقنيات المستخدمة في توفيرها.

إسم المؤشر	التعريف	العتبة	تردد مراقبة سلطة التنظيم
معدل استقبال الرسائل القصيرة دون خطئ خلال 30 ثانية من إرسالها	العلاقة بين عدد الرسائل القصيرة المستلمة دون خطئ خلال 30 ثانية من إرسالها و عدد الرسائل القصير الصادرة خلال فترة و/أو داخل منطقة تغطية.	99.8%	الرقابة المستمرة و التحقيقات الميدانية
معدل استقبال الرسائل متعددة الوسائط دون خطئ خلال دقيقتين (2) من إرسالها	العلاقة بين عدد الرسائل متعددة الوسائط المستلمة دون خطئ، دقيقتين (2) من إرسالها و عدد الرسائل متعددة الوسائط الصادرة خلال فترة و / أو داخل منطقة تغطية.	99.8%	الرقابة المستمرة و التحقيقات الميدانية

ملاحظة: تعتبر الرسالة القصيرة أو الرسالة متعددة الوسائط قد وصلت دون خطأ إذا تم استلام محتواها بشكل كامل من قبل المرسل إليه.

(3) أهداف جودة خدمات نقل المعطيات (GPRS/EDGE، CDMA و 3G)

فيما يخص خدمات النقل لنقل المعطيات فإن السلطة تقترح، عند الاقتضاء، التمسك بالمؤشرات و العتبات التالية و ذلك بغض النظر عن التقنيات المستخدمة في توفيرها. فخدمة نقل المعطيات يمكن أن تنطبق، على سبيل المثال، على تنزيل أو تحويل ملف و إرسال أو استقبال بريد إلكتروني و تصفح الأنترنت.

إسم المؤشر	التعريف	العتبة	تردد مراقبة سلطة التنظيم
زمن عدم توفر خدمة نقل المعطيات	العلاقة بين المجموع الكلي لفترات عدم توفر الخدمة على شبكة حامل الرخصة و مدة الفترة المعتمدة.	2%	الرقابة المستمرة
معدل نجاح الربط بخدمة نقل المعطيات حسب النمط غير الدائم	العلاقة بين عدد محاولات الربط الناجحة و العدد الإجمالي لمحاولات الربط بخدمة داتا DATA حسب النمط غير الدائم.	95%	الرقابة المستمرة التحقيقات الميدانية السنوية

إسم المؤشر	التعريف	العتبة	تردد مراقبة سلطة التنظيم
معدل إنجاز عملية نقل المعطيات دون خطأ و خلال فترة معينة	العلاقة بين عدد عمليات داتا DATA المنجزة دون خطأ و خلال فترة معينة و عدد عمليات داتا DATA المحاولة ملاحظة: هذا المؤشر يتم قياسه عن طريق نوع العملية.	% 95	سنويا

حيث:

اسم المؤشر	العتبة
معدل الربط الناجح في مدة أقل من دقيقة 1	%96
الدفق المتوسط لتنزيل الملفات	500 كيلوبايت/ ثانية
الدفق المتوسط لإرسال الملفات	200 كيلوبايت/ ثانية

الدفق المتوسط هو الدفق الأدنى لأكثر من نصف القياسات

4 أهداف مستقلة عن التكنولوجيا المستخدمة أو الخدمات المعروضة

معدل تعطل بطاقة سيم	العلاقة بين عدد بطاقات سيم المتعطلة في الفترة والعدد الإجمالي لبطاقات سيم النشطة	% 0.5	الرقابة المستمرة
معدل إعادة تفعيل بطاقة سيم خلال 24 ساعة	العلاقة بين عدد تعطل بطاقات سيم المعاد تفعيلها 24 ساعة بعد إطلاق الإشارة والعدد الإجمالي للتعطل المسجل خلال فترة ما. ملاحظة: إعادة تفعيل بطاقة سيم قد يتضمن استبدالها	%100	الرقابة المستمرة
زمن الانتظار أمام نقاط الولوج إلى الخدمات بما في ذلك شبابيك الدفع	متوسط الزمن الذي يقضيه الزبون لدى نقطة و لوج إلى الخدمات بما في ذلك الدفع قبل حصوله على ما يرضيه أو إنجاز عملياته	10 دقائق	فصلي
مهلة معالجة المطالبات بالنسبة لمشركي الدفع البعدي	متوسط الزمن الذي يمضي بين تاريخ المطالبة و التاريخ الذي يتخذ فيه القرار في ما يخص التصحيح من عدمه و تبليغ ذلك للزبون	24 ساعة	فصلي
مهلة تصحيح المطالبات المبررة بالنسبة لمشركي الدفع البعدي	متوسط الزمن الذي ينتظر أثناءه الزبون قبل حصوله على التصحيح الذي وعد به على إثر المطالبة	24 ساعة	فصلي
مهلة تصحيح المطالبات المبررة متعلقة بالشحن بالنسبة لمشركي الدفع البعدي	متوسط الزمن الذي ينتظر أثناءه الزبون قبل حصوله على التصحيح الذي وعد به على إثر مطالبة متعلقة بالشحن	24 ساعة	فصلي

السؤال 7: ترغب سلطة التنظيم في جمع الآراء المعللة للفاعلين حول المؤشرات الملائمة لقياس جودة الخدمات الصوتية و المعطيات بالنسبة للمستهلك و العتبات المطبقة كما هو مقدم أعلاه.

د. إعلام المستخدمين حول جودة الخدمة

تنشر سلطة التنظيم على موقعها الإلكتروني نشرات حول الرقابة الدائمة لجودة خدمة الهاتف المقدمة من قبل مشغلي النقال و قرارات العقوبة المطبقة في حال الإخلال بالالتزامات المتعلقة بها. إضافة إلى ذلك، فإن فقرة من تقريرها حول الأنشطة السنوية مخصصة لمتابعة التزامات المشغلين من حيث التغطية و جودة الخدمات. و ستمكن منظومة الرقابة المستمرة لجودة الخدمة التي اقتنتها مؤخراً من إثراء المعلومات المنشورة بهذا الخصوص.

السؤال 8: يدعى الفاعلون إلى تقديم آرائهم حول أهمية نشر تقرير سنوي خاص بجودة الخدمة لدى المشغلين و تصنيفهم (وترتيبهم) على هذا الأساس.

4.3 تقاسم البنى التحتية

أبرز إعلان السياسة القطاعية للحكومة أن تقاسم البنى التحتية يعتبر رهانا كبيرا وذلك باعتبار أن " أشكال التقاسم المختلفة الموجودة اليوم تشكل أمثلة تكنولوجية و لكن أيضا صناعية و اقتصادية و تنظيمية يمكن أن تعتمد عليها موريتانيا " .

و في هذا الإطار فإن أحد أهداف هذا الإعلان يتمثل في: " تعزيز التزامات تقاسم البنى التحتية و خصوصا في المناطق غير الاقتصادية مما يحث المشغلين على التفاوض لأجل اتفاقات بينية. و يختصر التدخل التنظيمي في مجالات يبدو الأمر فيها ضروريا خاصة في ما يخص التنقل على المستوى الوطني. "

و نتيجة لذلك نجد أن القانون ينص على بعض الأحكام المتعلقة بتقاسم البنى التحتية.

فمن حيث تقاسم البنى التحتية نلاحظ أن دفاتر التزامات 2G المعمول بها لدى المشغلين تشير إلى أن المشغل الحامل للرخصة " يجب أن يضع تحت تصرف المشغلين المرتبطين معه، على قدر الحاجة، أماكن في مقراته الفنية أو نقاط الربط البيئي حتى يتمكن هؤلاء المشغلون من تركيب تجهيزات الواجهة لديهم من خلال شبكته " .

كما تنص أيضا على أن "كتالوج الربط البيئي يجب أن يظهر بالخصوص توفر و تكلفة الخدمات التالية:

- إيجار مساحة في مقر فني بتكييف أو من دونه (بالمتر المربع)

-التزويد بمصدر للطاقة مؤمن (بالكيلوواط / ساعة)

تركيب هوائي على عمود تابع للمشغل "

لا تنص دفاتر الالتزامات 3G على أية ترتيبات خاصة من هذا المنظور.

السؤال 9: ترغب سلطة التنظيم في معرفة آراء الفاعلين حول أهمية إدخال ترتيبات محددة في دفاتر التزامات المشغلين متعلقة بتقاسم البنى التحتية (النشطة و غير النشطة) التي تحمل شبكات الاتصالات الإلكترونية و ذلك علاوة على الأحكام الواردة في القانون و النصوص المطبقة له.

5.3 العلاقات مع المستهلكين

يتعلق أحد الركائز الأربعة للسياسة القطاعية للحكومة بتعزيز حماية المستهلكين و حماية حقوق المستخدمين.

و من هذا المنظور فإن القانون قد أفرد فصلا كاملا هو الفصل الثالث عشر لحقوق و حماية مستخدمي الشبكات و خدمات الاتصالات الإلكترونية.

و كما تمت الإشارة إليه في الأعلى، فإن دفاتر الإلتزامات سيتم تعديلها لتأخذ في الحسبان هذه الترتيبات الجديدة حيث أن نسختها الحالية لا تنص إلا بصفة مقتضبة على احترام المبادئ التالية:

- المساواة في الولوج و التعامل

- إحترام سرية المعلومات المأخوذة عن المستخدم

- نشر التعريفات

و ستراعي هذه التعديلات أيضا القوانين التي ستم المصادقة عليها مستقبلا و المتعلقة بالجريمة السبرانية و الصفقات الإلكترونية.

أخذا في الحسبان لخصوصية السوق الموريتانية و لاسيما غزارة العروض الترويجية و تلك التي تمس شفافية و وضوح العروض و التعريفات، فإن السلطة تقترح أيضا أن تفرض على المشغلين من خلال دفاتر الإلتزامات إنشاء مصلحة المستهلك المكلفة بمعالجة شكاوى المستخدمين و يجب أن تضمن هذه المصلحة معالجة الشكاوى الفردية و الربط مع الجمعيات و الهيئات المكلفة بحماية المستهلكين و المستخدمين الموريتانيين و يجب أن يكون الإلتصال بها هاتفيا متاحا. و علاوة على ذلك يجب أن يكون الولوج إلى هذه الخدمة مجانا كما يجب على المشغل أن يستجيب في مهلة معقول لكافة الشكاوى الواردة إليه و هي مهلة يجب أن تكون متناسبة مع احترام أهداف جودة الخدمة المقررة بهذا الخصوص. (انظر العنوان 2.2.3. جودة الخدمة).

<p>السؤال 10: ترغب سلطة التنظيم في معرفة آراء الفاعلين حول أهمية تناول المواضيع ذات الصلة بالعلاقة بين المشغل و المستخدم. و الفاعلون مدعوون بالخصوص للتعبير عن آرائهم حول:</p>
<p>- أهمية إدراج إلتزام داخل دفتر إلتزامات المشغلين بإنشاء خط ساخن للرد على شكاوى المستخدمين</p> <p>- أي إجراءات أخرى يرونها مفيدة من أجل إعلام المستخدم و معالجة النزاعات مع المشغلين.</p>

6.3 الأخلاق، التنمية المستدامة و الشفافية

في ما يخص الشفافية، عزز القانون الجديد من واجبات الإعلام لدى المشغلين تجاه المستخدمين (المواد 96، 97، و 99) كما هو الحال تجاه سلطة التنظيم (المواد 36، 47، و ما تلاها).

و قد تم تحديد أولى هذه الواجبات من خلال المرسوم رقم 065-2014 المتضمن لنظام أنشطة الاتصالات الإلكترونية و طرق منح الرخص و التراخيص و الثانية يمكن تحديدها من خلال القرار المنظور لسلطة التنظيم بخصوص تقاسم البنى التحتية.

إضافة إلى ذلك و اعتبارا للدور الذي لعبته و تلعبه التقنيات الجديدة في التطور الإجتماعي و الإقتصادي للمجتمع الموريتاني، فإن سلطة التنظيم تنظر في أن تدخل في دفتر إلتزامات المشغلين واجبات ذات طبيعة أخلاقية أو ذات صلة بالتنمية المستدامة و بالخصوص ترتيبات متعلقة بـ:

- العمالة،

- التصريح بحسن نية برقم الأعمال و حجم الإلتصالات لدى المشغلين؛

- مستويات تعرض الجمهور للموجات الكهروإشعاعية؛

- إدخال مناظر طبيعية على المواقع التي تستقبل التجهيزات و التخفيف من تأثير المواقع الكهروإشعاعية BTS؛

- إعادة استعمال الأجهزة

السؤال 11: ترغب سلطة التنظيم في معرفة آراء الفاعلين حول أهمية إدخال الواجبات الواردة أعلاه في ما يخص الشفافية و التنمية المستدامة و الأخلاق أو واجبات من نفس النوع في دفتر التزامات المشغلين.

6.3 العلاقة مع موردي الخدمات

1.6.3 العلاقة مع موردي الخدمات الآخرين

تشكل عموماً العلاقات بين المشغلين و موردي الخدمات ظهور نماذج اقتصادية جديدة تمثل رهانا مهما بالنسبة للسوق. و بهذا الخصوص نجد أنه من المهم أن يسهر المشغلون في إطار الاتفاقات التجارية التي يمكنهم إبرامها مع موردي الخدمة على عدم خلق تمييز بين موردي الخدمة؛

2.6.3 أهمية تفضيل دخول MVNO (مشغل النقل الافتراضي)

في موريتانيا، توصلت الدراسة التي أفضت إلى الإصلاح التشريعي لسنة 2013 إلى أنه و بالنظر إلى حجم السوق الموريتانية و مستوى التنافس الحالي على مستوى سوق النقل فإن وصول MVNO لن يكون له بالضرورة تأثير على المدى القريب. إلا أنه رغم ذلك من الصعب التنبؤ بتطور السوق في أفق المدى المتوسط و قد يشكل إدخال MVNO خلال الفترة القادمة رافعة تنافسية مطلوبة بالنسبة لتجديد الرخص من أجل رفع مستوى ديناميكية السوق.

السؤال 12: ترغب سلطة التنظيم في معرفة آراء الفاعلين حول العلاقة بين المشغلين و موردي الخدمات و خصوصا في ما يتعلق بالنفذ إلى الشبكات و قابلية التشغيل البيئي و كذا أهمية الإجراءات الموجهة إلى تفضيل دخول MVNO إلى السوق الموريتانية.

1.4 إعادة استخدام ترددات 900 ميغاهيرتز للجيل الثالث 3G

تترتب على تحليل الاستخدام الحالي لمصادر الترددات الراديو كهربائية في الجمهورية الإسلامية الموريتانية الملاحظات التالية:

- أصبح طيف الترددات يكتظّ شيئا فشيئا بشكل خاص في نطاق الترددات الأقل من 1 جيجاهيرتز؛
 - تتطلب تنمية استخدامات النقال عالية السرعة توفرا أكبر في الطيف؛
 - وبالنظر إلى المستوى المنخفض نسبيا من الإتاوات المترتبة على استخدام الطيف، وافتقارها إلى التثمين في المقابل المالي، لم تؤدي للمشغلين إلى الرفع من مستوى استخدامهم للطيف. وبالتالي فإن كمية عرض النطاق المستخدمة كبير نسبيا بالنظر للاستخدامات؛
 - يتم تشغيل نطاق الترددات 790-862 ميغاهيرتز الذي يجب أن يستخدم لتطوير خدمات الجيل الرابع 4G (LTE "التطور على المدى الطويل") في جزء منه من طرف مشغل لشبكتة CDMA، بشكل مزودج مع نطاق 879-869 ميغاهيرتز الذي هو خارج نطاق ترددات من العائد الرقمي. وما يتبقى من النطاق غير مستخدم.
 - وقد أعرب مشغلو النقال الثلاثة بالفعل لسلطة التنظيم عن رغبتهم في أن يسمح لهم باستخدام ترددات النطاق 900 ميغاهيرتز لتقديم خدمات الجيل الثالث 3G.
- وفي هذا السياق، يوفر تجديد رخص GSM فرصة ينبغي عدم تفويتها لتنفيذ التدابير اللازمة لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد النادرة التي شكلها الطيف الراديو كهربائي الموريتاني في مصلحة المشغلين والمستخدمين والدولة ...

2.4 آفاق العائد الرقمي

ترددات العائد الرقمي لها خصائص فيزيائية ذات قوة الانتشار راديو كهربائي أكثر شدة (أقل تطيف) من تلك الخاصة بالترددات الأعلى. وهذا يمثل ميزة لا يستهان بها من حيث تكاليف بناء الشبكات، تتطلب عددا أقل من مراكز الإرسال أو محطات البث.

إعادة تخصيص ترددات العائد الرقمي، الواقعة تحت 1 جيجاهيرتز :

- العائد 1: 790-862 ميغاهيرتز (07 CMR ، 06 GE و 12 CMR)

- العائد 2: 694-790 ميغاهيرتز (15 CMR)

يمثل فرصة فريدة لتخصيص ترددات منخفضة للاتصالات الإلكترونية. وبالفعل لن تكون هناك "فرصة ثانية" قبل عدة عقود. إن خيارات إعادة تخصيص عاندين رقميين هي بالتالي حاسمة بالنسبة لتطور الدولة وتنميتها الاجتماعية والاقتصادية.

السؤال 13: يدعى الفاعلون للتعبير عن إمكانية وشروط إعادة استصلاح محتمل للترددات. وهم كذلك مدعوون للتعبير عن رؤيتهم لتنمية سوق خدمات اتصالات النقال على إثر تحرير ترددات التوزيع الرقمي وكذا إدخال التلفزيون النقال الشخصي (TMP).