

**REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE**

**Honneur – Fraternité – Justice**

**AUTORITÉ DE RÉGULATION**

*Conseil National de Régulation*



**Renouvellement des licences GSM**

**de Mattel et Mauritel**

**Synthèse des contributions à la consultation publique**

---

## **1 Contexte**

L'Autorité de Régulation a souhaité inscrire le processus de renouvellement des licences GSM dans un cadre de transparence et de concertation avec tous les acteurs du secteur au-delà des Opérateurs concernés. Pour ce faire, elle a mis en place une consultation publique pour recueillir les avis de tous les acteurs potentiellement intéressés sur les conditions de renouvellement (Opérateurs, Utilisateurs, Administrations...).

Dans le cadre de cette consultation, l'ARE a formulé des questions portant sur :

- le bilan du marché des services de voix et de données mobiles,
- le principe et les conditions générales de renouvellement des licences,
- les enjeux spécifiques nécessitant la modification des cahiers des charges des Opérateurs,
- les problématiques liées à l'optimisation de l'utilisation du spectre.

Les parties prenantes (Opérateurs, Personnes Publiques, Société Civile) ont été invitées à répondre à ces questions et tout particulièrement à se pencher sur les questions en relation avec leurs activités et/ou domaines de compétence.

La date limite de communication des réponses a été fixée au 15 septembre 2014, puis reportée au 21 septembre 2014.

L'Autorité de Régulation a reçu 26 contributions émanant des trois Opérateurs de téléphonie mobile, de l'Assemblée Nationale, du Sénat, des Ministères, Entreprises Publiques, Universités, organismes de prévoyance et de développement, Office National des Statistiques et Centres d'analyse économique ainsi que de la Société Civile (chercheurs, consultants, experts, Associations de Consommateurs, Patronat, etc.).

## **2 Analyse des contributions**

### **2.1 Sur le bilan du marché des services de voix et de données mobiles**

La grande majorité des contributeurs exprime un avis contrasté sur le bilan du secteur : positif en termes de taux de pénétration mobile et d'impact sur l'économie nationale mais assorti de réserves sur la qualité de service, l'absence d'innovation et les investissements insuffisants en matière de densification de réseaux 2G, d'amélioration de la qualité de service et de développement de 3G. Au-delà de ces réserves partagées, certains regrettent la faible contribution du secteur à l'emploi des cadres mauritaniens, des problèmes de couverture notamment en dehors des grandes agglomérations, le manque de transparence des offres et le fait que les tarifs restent élevés hors périodes promotionnelles.

Un des Opérateurs exprime le souhait de voir alléger la pression fiscale sur le secteur.

### **2.2 Sur le principe et les conditions générales de renouvellement des licences**

Les contributeurs sont unanimement favorables au renouvellement des licences 2G et estiment que cette procédure doit être une occasion pour tirer les enseignements du passé et imposer dans les cahiers des charges des Opérateurs des obligations visant à remédier aux problèmes identifiés ci-dessus.

Sur les différents scénarios technologiques ou de durées proposés, les avis exprimés sont moins clairs.

Globalement, les contributeurs sont favorables à des scénarios de renouvellement orientés vers la neutralité technologique et des services, et le développement des usages haut débit mobile. Cependant, très rares sont ceux qui considèrent la technologie 2G comme obsolète à court et moyen termes.

Les avis divergent toutefois sur les solutions pour mettre en œuvre la neutralité technologique invoquée qui peuvent se résumer par les deux scénarii suivants :

- se limiter à une harmonisation des conditions techniques des licences (i.e. harmonisation des cahiers des charges 2G et 3G) ou par catégorie de service ;
- attribuer une licence globale : 2G, 3G selon les contributeurs.

A quelques exceptions près dont les Opérateurs, les contributeurs tendent à suggérer de revoir la durée de la licence 2G à la baisse afin notamment d'adapter la durée de la licence à la période de transition vers la 3G et d'aligner tous les Opérateurs sur une durée commune, toutes technologies confondues, lors du prochain renouvellement. Le moyen d'y parvenir le plus souvent cité est de limiter le renouvellement des licences 2G de Mattel et Mauritel à 6 ans.

Les contributions des Opérateurs restent focalisées sur la demande d'un prix « *raisonnable* » voire nul en contrepartie des renouvellements.

### **2.3 Sur les enjeux spécifiques nécessitant la modification des cahiers des charges des Opérateurs**

- a) La majorité des acteurs, dont l'ensemble des personnes publiques, a accueilli favorablement la proposition de fixer dans les cahiers des charges des Opérateurs un contenu minimal des services à fournir par les Opérateurs, ceci dans l'objectif d'assurer une meilleure offre aux consommateurs. Ces services devraient selon eux inclure notamment les services de données (dans le cadre de 3G ou 2G si cette technologie continue d'être dominante). Les Opérateurs considèrent qu'ils devraient pouvoir fixer l'offre de services afin de s'adapter aux besoins des consommateurs et à l'évolution des services et des technologies.
- b) Les contributeurs sont également très largement favorables à l'alignement de la couverture 3G sur celle de 2G. Certains d'entre eux proposent en outre que la définition des zones et/ou localité de couverture puisse être améliorée<sup>1</sup>.
- c) En matière de qualité de service, le renforcement des obligations de qualité de service par l'introduction d'indicateurs plus pertinents et de seuils plus exigeants dans le cahier des charges des Opérateurs fait l'unanimité de l'ensemble des contributeurs utilisateurs des services de communications électroniques (Elus, Administrations et société civile).

Les mêmes contributeurs soulignent la nécessité de contrôler rigoureusement le respect de ces obligations (y compris par des enquêtes sur la qualité auprès des consommateurs) et aussi de prévoir des sanctions adaptées voire plus strictes. Un contributeur insiste sur

---

<sup>1</sup>Par exemple en se fondant sur les données démographiques, en retenant la notion de zone au lieu de localité ou en renforçant la couverture des grandes villes et autres zones stratégiques.

l'importance d'améliorer la qualité de la relation opérateur/client et recommande à ce titre d'adopter des indicateurs avec des seuils contraignants spécifiques à ces aspects (i.e. concernant le service d'accueil téléphonique, le service d'accueil dans les agences commerciales, le remplacement des cartes SIM, etc.).

Les contributeurs accueillent également favorablement l'idée de publier un rapport annuel, voire semestriel, relatif à la qualité de service et comportant le classement des Opérateurs qui permettraient de favoriser la concurrence entre les Opérateurs et contribuer à améliorer la qualité des services offerts. Certains des contributeurs soulignent l'importance de la diffusion, par tout média, desdits rapports et classements auprès du Public, la plus large possible.

De leur côté, les Opérateurs mettent en exergue les facteurs exogènes à leur propre activité qui impactent négativement la qualité de leur services (insuffisance du réseau électrique, existence sur le marché de terminaux non homologués et difficultés d'accès à certains sites).

- d) La quasi-totalité des contributeurs est favorable au partage d'infrastructures et considère que les dispositions législatives actuellement en vigueur sont suffisantes et que les cahiers des charges devraient s'y référer systématiquement. Certains d'entre eux suggèrent tout de même de renforcer ces dispositions<sup>2</sup>.
- e) La totalité des contributeurs utilisateurs des services de communications électroniques sont favorables à insérer dans le cahier des charges des Opérateurs l'obligation de mettre en œuvre un service de hotline téléphonique gratuit pour traiter des questions et surtout des plaintes des consommateurs. Certains proposent de créer également des guichets de traitement des plaintes dans les agences commerciales.

D'autres mesures visant à améliorer les relations avec les consommateurs sont également proposées :

- l'information des consommateurs dans le cas d'incidents sur les infrastructures/applications ou opérations de maintenance programmées qui impactent le service,
- la création et mise en œuvre au sein des Opérateurs des outils appropriés de gestion de la relation avec les clients (Customer Relationship Management (CRM)) afin de mesurer scientifiquement la qualité de service.
- le renforcement du dialogue et de la concertation entre les associations des consommateurs, l'Autorité de régulation et les Opérateurs,
- le renforcement des capacités techniques et financières de ces associations (financement par les amendes ou sur le budget de l'Autorité de Régulation, création d'un fonds de soutien des associations de consommateurs),
- la création au sein de l'ARE d'une cellule chargée de suivre les litiges Opérateurs/utilisateurs,
- la création d'un médiateur de la téléphonie.

---

<sup>2</sup>Ils proposent par exemple :

- d'élaborer une carte géographique de répartition des antennes des Opérateurs en vue de leur mutualisation,
- d'étendre systématiquement les accords de partage des infrastructures existants pour la 2G au déploiement de la 3G,
- d'introduire l'itinérance dans les zones non rentables,
- et d'étendre les obligations de partage aux Opérateurs diffusant les contenus audiovisuels et disposant d'infrastructures partageables.

De manière plus générale, les Personnes Publiques et les représentants de la société civile sollicitent un renforcement des dispositifs visant la protection des consommateurs (i.e. adopter les règlements en la matière, introduire ces aspects dans les cahiers de charges des Opérateurs).

- f) En matière de transparence, de développement durable et d'éthique, la majorité des contributions est favorable à l'introduction des clauses proposées par l'ARE dans les cahiers des charges, jugeant que ces aspects n'ont pas été jusqu'à présent suffisamment pris en compte ou respectés. Un intérêt particulier est accordé aux questions d'emploi des nationaux et aux aspects environnementaux.

Les contributeurs, hormis les Opérateurs, recommandent également de renforcer les obligations des Opérateurs en matière de transmission des informations pertinentes à l'Autorité de Régulation afin d'améliorer les missions de contrôle (i.e. publication des rapports, bilans, etc.) ainsi qu'en matière d'information des utilisateurs et d'accompagner ces obligations de sanctions appropriées.

- g) Sur la question de l'introduction des MVNO, certains contributeurs, considèrent que cela aurait des effets positifs en termes de concurrence sur le marché mauritanien de télécommunications. Certains jugent cependant cette introduction inutile au vu notamment de la taille du marché mauritanien ou émettent des réserves quant à la maturité de ce marché pour accueillir ces nouveaux acteurs, de surcroît dans un contexte qui nécessite un développement des infrastructures de télécommunications.

## **2.4 Sur les problématiques liées à l'optimisation de l'utilisation du spectre.**

A titre liminaire, l'Autorité de Régulation tient à rappeler que le spectre radioélectrique étant une ressource rare, elle s'appuiera pour sa gestion sur des principes visant à maximiser l'utilité de l'usage du spectre, que ce soit pour l'Etat, les consommateurs ou les Opérateurs. Ces principes sont principalement :

- la gestion efficiente et rationnelle des ressources rares du spectre des fréquences radioélectriques, et en particulier leur attribution dans des conditions techniques et économiques permettant d'en optimiser l'usage et l'impact pour l'ensemble du pays ;
- l'équité de l'affectation de ces ressources entre les différents Opérateurs, de manière à assurer une concurrence équitable entre les Opérateurs;
- l'attribution des nouvelles fréquences issues du dividende numérique pour le développement du très haut débit mobile.

De ce point de vue, la majorité des contributeurs sont conscients de la rareté et de la valeur du spectre et donc de la nécessité d'en optimiser la gestion selon les principes évoqués ci-dessus.

Ils sont, dans leur ensemble, favorables au réaménagement des fréquences pour favoriser le développement des usages haut débit mobiles.

Certains considèrent en outre que la migration vers la TNT et le dividende numérique qui pourra en résulter, constituera une opportunité historique de :

- réussir la transition vers l'internet à très haut débit,
- faire en sorte que les services très haut débit soient disponibles sur l'ensemble du territoire,
- et permettre le développement de la Télévision Mobile Personnelle (TMP).

Les Opérateurs estiment que l'autorisation d'utilisation des fréquences 900 MHz pour la 3G est indispensable pour accélérer les déploiements et l'extension de la couverture 3G comme en témoignent les expériences étrangères. Dans le même sens, les fréquences du dividende numérique devraient être réservées à la 4G afin d'assurer une couverture optimale du territoire et répondre aux besoins de montée en débit des services de données et Internet.

De ce point de vue, toutes les contributions considèrent que la révision des cahiers des charges des Opérateurs doit fournir l'opportunité de réaménager le plan d'usage des fréquences en vue de leur optimisation.