

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur – Fraternité – Justice



AUTORITE DE REGULATION

**CAHIER DES CHARGES
DE CHINGUITEL S.A.**

Licence n° 12
Attribuée par arrêté n° R [...] du [...]

CAHIER DES CHARGES

**POUR L'ETABLISSEMENT ET L'EXPLOITATION DE RESEAUX DE
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES RADIOELECTRIQUES 4G
OUVERTS AU PUBLIC EN REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE**

SOMMAIRE

CHAPITRE PREMIER : ECONOMIE GENERALE	6
article PREMIER. Terminologie	6
Article 2. Objet et portée du CAHIER DES charges	9
Article 3. Textes de référence	9
Article 4. Champ d'application	10
Article 5. Attribution, entrée en vigueur, durée et renouvellement de la Licence	10
Article 6. Intuitu personae	10
Article 7. Forme juridique du Titulaire de la Licence et actionnariat	10
Article 8. Suspension, réduction de la durée ou retrait de la licence	12
Article 9. Modification du Cahier des Charges	12
Article 10. Engagements internationaux et coopération internationale	13
CHAPITRE 2 : CONDITIONS TECHNIQUES D'ETABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DES RESEAUX	13
Article 11. Respect des normes internationales et des règles applicables en République Islamique de Mauritanie	13
Article 12. Infrastructures des reseaux	14
Article 13. Zone de couverture et calendrier d'établissement des reseaux.....	14
CHAPITRE 3 : INTERCONNEXION, ACCES ET PARTAGE D'INFRASTRUCTURES	15
Article 14. Interconnexion et accès aux réseaux et aux services.....	15
Article 15. Partage d'infrastructures	16
Article 16. Itinérance nationale	16
Article 17. Itinerance internationale.....	17
CHAPITRE 4 : CONDITIONS D'EXPLOITATION DES SERVICES	17
Article 18. Permanence et continuité des services	17
Article 19. Qualité de service	18
Article 20. Fréquences	18
Article 21. Blocs de numérotation - Numéros spéciaux	19
Article 22. Contribution à l'aménagement du territoire et à la protection de l'environnement	19



Article 23.	Mesures de précaution	20
Article 24.	Vie privée et secret des correspondances	20
Article 25.	Protection des données à caractère personnel	21
Article 26.	Neutralité	21
Article 27.	Prescriptions spécifiques exigées pour la défense nationale et la sécurité publique 22	
Article 28.	Identification des abonnés	22
Article 29.	Annuaire universel et service de renseignements	23
Article 30.	Appels d'urgence	23
Article 31.	Cryptage et chiffage	23
CHAPITRE 5 : Conditions d'exploitation commerciale et relation avec les clients		24
Article 32.	Liberté des prix et commercialisation	24
Article 33.	Concurrence Loyale.....	25
Article 34.	Principe de facturation	25
Article 35.	Information des clients	25
Article 36.	Publicité, tarification spéciale et résiliation.....	26
Article 37.	Vente à Distance	27
Article 38.	Responsabilité envers les Clients.....	28
Article 39.	Procédure de traitement des réclamations des Clients.....	28
Article 40.	Conditions de modification et de suppression d'offres.....	28
CHAPITRE 6 : Obligations comptables ET d'information		29
Article 41.	Tenue d'une comptabilité analytique et réglementaire	29
Article 42.	Obligations d'information de l'Autorité de Régulation.....	29
Article 43.	Rapport annuel	31
CHAPITRE 7 : CONTRIBUTIONS AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR		32
Article 44.	Contribution aux missions et charges de l'accès universel	32
Article 45.	Contribution au financement de L'Autorité de Régulation.....	32
Article 46.	contribution à la recherche et A la formation.....	32
Article 47.	Contribution à l'emploi	32

Handwritten signature/initials: "FAN" with a flourish.

Article 48.	Modalités de paiement des contributions périodiques	33
CHAPITRE 8 : CONTREPARTIE FINANCIERE ET REDEVANCES		33
Article 49.	Montant et modalités de paiement de la contrepartie financière	33
Article 50.	Redevances pour l'assignation et l'utilisation de fréquences radioélectriques ...	34
Article 51.	Redevances pour l'affectation et l'utilisation des ressources en numérotation ...	34
Article 52.	Autres redevances, taxes et fiscalité	35
CHAPITRE 9 : RESPONSABILITE - CONTROLE ET SANCTIONS		35
Article 53.	Responsabilité générale	35
Article 54.	Non-respect des conditions légales et réglementaires des Licences et du cahier des charges	35
CHAPITRE 10 : DISPOSITIONS FINALES		35
Article 55.	Signification et interprétation du Cahier des Charges	35
Article 56.	Langue du Cahier des Charges.....	35
Article 57.	Election de domicile.....	35
Article 58.	Annexes	36
ANNEXE 1- Offre minimale des services autorisés		37
ANNEXE 2 - Actionnariat du titulaire.....		38
ANNEXE 3 - Obligations de couverture et plan de déploiement.....		39
ANNEXE 4 - Performance des réseaux et objectifs de qualité de service pour les réseaux mobiles du titulaire		41
ANNEXE 5 - Ressources en Fréquences Radioélectriques Assignées au Titulaire		43

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

CHAPITRE PREMIER : ECONOMIE GENERALE

ARTICLE PREMIER. 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, des 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 :

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 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.

1.4 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.

1.5 Commutateur (Mobile Switching Center, MSC)

L'équipement qui assure l'interconnexion du réseau GSM avec les réseaux téléphoniques publics. Il prend en compte les spécificités introduites par la mobilité, le transfert intercellulaire et la gestion des usagers du réseau.

1.6 ETSI

European Telecommunications Standards Institute.

1.7 Contrôleur de Station de Base (Base Station Controller, BSC ou Radio Network Control (RNC))

L'équipement qui gère une ou plusieurs stations de base et des Node B et remplit différentes missions pour les fonctions de communication et d'exploitation. Cet équipement assure, notamment, la fonction de concentrateur pour le trafic venant des BTS et des Node B, et la fonction

d'aiguilleur vers la station du destinataire pour le trafic issu du commutateur.

1.8 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 qu'elles sont définies par l'Institut Européen de Normalisation des Télécommunications.

1.9 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).

1.10 EV-DO (Evolution-Data Optimized)

L'EV-DO constitue une évolution de la technologie CDMA en 3G, avec un débit de 2,5 Mb/s environ.

1.11 IMT-2000

Sigle signifiant télécommunications mobiles internationales en français et regroupant les six technologies d'accès radio des systèmes dits de 3ème Génération (3G) définies par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) dans le cadre de la version de la recommandation UIT-R. M.1457 en vigueur au moment de la signature de la Licence.

1.12 Jour ouvrable

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.

1.13 La Loi

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

1.14 Réseau de Communications Electroniques Mobiles 2G

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

1.15 Réseau de Communications Electroniques Mobiles 3G

Réseau public terrestre de communications électroniques mobiles cellulaires utilisant des technologies radioélectriques avec l'une des

interfaces terrestres de la famille IMT-2000 telles que définies par l'Union Internationale des Télécommunications.

1.16 Réseau de Communications Electroniques Mobiles 4G

Réseau public terrestre de communications électroniques mobiles cellulaire utilisant la 4^{ème} génération des standards pour un réseau public terrestre de communications électroniques mobiles cellulaires. Succédant à la 2G et la 3G, elle permet le « très haut débit mobile », c'est-à-dire des transmissions de données à des débits théoriques supérieurs à 100 Mb/s, voire supérieurs à 1 Gb/s (débit minimum défini par l'Union Internationale des Télécommunications pour les spécifications IMT-Advanced).

1.17 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.

1.18 Service de Message Multimédia (MMS)

La transmission des messages SMS plus longs et au contenu riche, par exemple des photos, messages vocaux ou vidéo.

1.19 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.

1.20 Station Mobile (Mobile Station, MS)

L'équipement de l'abonné qui permet l'accès par voie radioélectrique au réseau mobile. Le numéro d'abonné est contenu dans une carte à puce appelée module d'identité de l'abonné (SIM : Subscriber Identifier Module ou USIM : Universal Subscriber Identity Module).

1.21 Le Titulaire

La Société Chinguitel S.A, attributaire de la licence objet du présent Cahier des Charges, dont le siège social est situé à Nouakchott.

1.22 UIT

Union Internationale des Télécommunications.

1.23 Usagers itinérants

Les clients autres que les usagers visiteurs et les abonnés du Titulaire, abonnés aux réseaux de radiocommunication publique numériques

exploités par les opérateurs ayant conclu des accords d'itinérance avec le Titulaire.

1.24 Usagers visiteurs

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

1.25 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. ;

1.26 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 PORTEE 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 radioélectriques 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 dénommée la « **Licence** » et en fait partie intégrante.
- 2.3 La liste des réseaux et services que le Titulaire est autorisé à déployer et à commercialiser, soumis au 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 REFERENCE

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 Électroniques, 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 et le plateau continental contigu.

ARTICLE 5. ATTRIBUTION, ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET RENOUVELLEMENT DE LA LICENCE

- 5.1 La Licence est délivrée par arrêté du Ministre chargé des Communications Électroniques, conformément aux dispositions de la Loi et des textes pris pour son application. La date de signature dudit arrêté vaut date d'entrée en vigueur de la Licence et du présent Cahier des Charges.
- 5.2 La Licence est accordée pour une durée de dix (10) ans conformément à l'arrêté du Ministre chargé des Communications Électroniques l'octroyant, à compter de sa date d'entrée en vigueur, telle qu'elle est définie à l'article 5.1 ci-dessus.
- 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 PERSONAE

- 6.1 La licence individuelle est personnelle. Elle ne peut être cédée ou transférée à des tiers qu'après l'accord du Ministre et sur proposition de l'Autorité de Régulation.
- 6.2 Les demandes d'autorisation de cession ou de transfert sont déposées par le Titulaire de la licence individuelle 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 des demandes en question.
- 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 son capital social 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, sur proposition de l'Autorité de Régulation, s'y opposer. Dans ce cas, la réalisation de la modification entraîne la caducité immédiate de la licence.

7.5 L'absence de refus express, 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 pour laquelle une autorisation expresse du Ministre est requise.

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 comme 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, à lui seul, le pouvoir de prendre les décisions stratégiques du Titulaire ; ou bien,
- Lorsqu'il est, à lui 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 ;
- Soit, 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 d'atteinte à la concurrence ou aux intérêts nationaux. À l'issue de cet examen mené par l'Autorité de Régulation, le Ministre peut 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 d'une Licence 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 express du Ministre chargé des communications électroniques.

À 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 la fourniture de réseaux et/ou services de communications électroniques en République Islamique de Mauritanie, au capital social et/ou aux droits de vote du Titulaire, et
- b) Toute prise de participation du Titulaire au capital social et/ou aux 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 auprès du Ministre chargé des communications électroniques, qui se prononce dans les conditions prévues à l'article 7.5 en cas de changement de contrôle.

ARTICLE 8. SUSPENSION, REDUCTION DE LA DUREE OU RETRAIT DE LA LICENCE

- 8.1 La Licence ne peut être suspendue, écourtée ou retirée qu'en cas de manquement(s) grave(s) aux prescriptions et obligations y relatives, notamment dans les cas d'atteinte(s) aux prescriptions de la défense nationale, de 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 ou la dégradation significative et persistante de la qualité de service. Ce retrait ne peut intervenir qu'après mise en demeure du Titulaire, conformément aux dispositions prévues à l'article 82 de la Loi.

Les mesures de retrait, de suspension ou de réduction 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 Cahier des Charges ne peut être modifié qu'en vue de son adaptation à la législation et à la réglementation en vigueur, ainsi qu'aux objectifs de développement du secteur et de croissance de la République Islamique de Mauritanie, 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 de licences et des autorisations, ou à de nouvelles dispositions qui viendraient s'y substituer.
- 9.2 La décision de modification est notifiée au Titulaire par l'Autorité de Régulation,

six (6) mois, au moins, avant sa prise d'effet.

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

ARTICLE 10. ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX ET COOPERATION INTERNATIONALE

- 10.1 Le Titulaire est tenu de respecter les conventions et les accords internationaux en matière de communications électroniques, 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 pourra, sur proposition de l'Autorité de Régulation, déclarer le Titulaire en tant qu'exploitant reconnu auprès de l'Union Internationale des Télécommunications.

CHAPITRE 2 : CONDITIONS TECHNIQUES D'ETABLISSEMENT ET D'EXPLOITATION DES RESEAUX

ARTICLE 11. RESPECT DES NORMES INTERNATIONALES ET DES REGLES APPLICABLES EN REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

- 11.1 Les équipements et installations radioélectriques 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 des 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 RESEAUX

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

À 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, 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, 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 les technologies les plus récentes et avérées. Le Titulaire fait migrer son réseau lors de toutes les évolutions technologiques, dans les limites des normes et standards, en tant que de besoin.

ARTICLE 13. ZONE DE COUVERTURE ET CALENDRIER D'ETABLISSEMENT DES RESEAUX

Le Titulaire est tenu de respecter les obligations de couverture prévues à l'Annexe 3, dans les conditions de qualité de service prévues à l'Annexe 4.

CHAPITRE 3 : INTERCONNEXION, ACCES ET PARTAGE D'INFRASTRUCTURES

ARTICLE 14. INTERCONNEXION ET ACCES AUX RESEAUX 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 ;
 - La co-localisation des équipements des opérateurs tiers autorisés, en association avec les services d'interconnexion ou de location de capacités, 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 prévues par la réglementation en vigueur, ou en fonction des engagements qu'il aura pris ;
 - L'accès aux capacités disponibles de ses infrastructures passives, dont la liste est produite annuellement et intégrée au catalogue d'interconnexion et d'accès, conformément à l'article 15 du présent Cahier des Charges ;
- 14.3 En cas de refus d'interconnexion ou d'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 dénommée 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.

Ils peuvent être modifiés, à tout moment, par l'Autorité de Régulation, 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 et dans celui, en particulier, des dispositions du décret portant définition des conditions générales d'interconnexion et d'accès aux réseaux et services de communications électroniques et de celles de leurs Cahiers des Charges respectifs.

Les conventions d'interconnexion et, le cas échéant d'accès, sont soumises 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 de mettre en œuvre toute forme de partage et de mutualisation de ses infrastructures, conformément à la Loi et aux dispositions réglementaires prévues à cet effet.
- 15.2 Dans ce cadre, le Titulaire est tenu :
- D'examiner, de bonne foi, les demandes écrites de partage d'infrastructures des autres opérateurs. La réponse est formulée 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.
 - De privilégier le partage des infrastructures existantes, avant d'envisager le déploiement d'une nouvelle infrastructure propre ;
 - De prévoir, en cas de déploiement d'une nouvelle infrastructure, les conditions rendant possible leur partage ultérieur avec 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, à celui des utilisateurs en particulier et 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.
- 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. ITINERANCE NATIONALE

- 16.1 Lorsque le Titulaire conclut des accords d'itinérance nationale avec des 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 Cette prestation 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, pour approbation, à l'Autorité de Régulation, 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. ITINERANCE INTERNATIONALE

- 17.1 Le Titulaire peut accueillir sur son réseau les clients des opérateurs étrangers en application d'accords d'itinérance à intervenir 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 CONTINUITE 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, leur protection et à assurer la disponibilité permanente, continue et régulière de ses services. Il doit mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, les moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences les plus graves de défaillance(s), 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 les services de l'Etat et les organismes chargés d'une mission d'intérêt public ou contribuant aux missions de défense et de sécurité publique fixés 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 auprès des installations des opérateurs, conformément aux dispositions de l'article 49 de la Loi.

ARTICLE 19. QUALITE 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 L'Autorité de Régulation fixe les types et modes opératoires pour la mesure des indicateurs retenus dans l'Annexe 4 et se concerte avec le Titulaire sur les procédures de la mise en œuvre des mesures définies. En cas de nécessité, l'ARE peut exiger du Titulaire de prendre en charge une partie ou l'intégralité des coûts liés à la réalisation des mesures.

L'Autorité de Régulation peut, à tout moment, actualiser les indicateurs et les seuils de qualité de service associés, ainsi que les types et modes de contrôles, pour tenir compte des éventuels progrès technologiques et de l'évolution des usages, après concertation avec les opérateurs. La notification d'une telle modification est adressée au Titulaire au moins trois (3) mois avant son entrée en vigueur.

ARTICLE 20. FREQUENCES

- 20.1 Dès la date d'entrée en vigueur du présent cahier des charges, une décision de l'Autorité de Régulation déterminera les fréquences de services qui seront

allouées au Titulaire, dans le cadre de sa licence, conformément aux résultats de l'appel d'offres.

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

- 20.2 A la demande du Titulaire, l'Autorité de Régulation peut assigner au Titulaire 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'interférence(s) 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 auxdites interférences.

ARTICLE 21. BLOCS DE NUMEROTATION - NUMEROS SPECIAUX

L'Autorité de Régulation attribue les blocs de numérotation qui sont nécessaires au Titulaire pour l'exploitation de son réseau de télécommunications ouvert au public.

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 22. CONTRIBUTION A L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE ET A 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 privé de l'État, de même que pour l'installation de ses 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 et de protection de l'environnement ;
- Ne pas causer de troubles de voisinage par des nuisances sonores ou autres, à l'occasion de la réalisation d'équipements ou d'ouvrages particuliers.

ARTICLE 23. MESURES DE PRECAUTION

- 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 et de la sécurité, que sur celui 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 Il est tenu de souscrire et reconduire, pendant toute la durée de la Licence, des polices d'assurances auprès d'assureurs reconnus de la place, couvrant sa responsabilité civile et professionnelle, ainsi que les dommages à 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 plus tard trente (30) jours après sa souscription ou le changement intervenu.

ARTICLE 24. VIE PRIVEE 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 et la Sécurité Publique et les prérogatives de l'autorité judiciaire mises en œuvre dans les conditions prévues par les lois et règlements en vigueur.
- 24.2 Sous réserve des pouvoirs d'investigation des autorités compétentes et de l'Autorité de Régulation, le Titulaire prend les 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 Il 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 un service leur permettant, par un moyen simple :
- De s'opposer à l'identification, par leurs correspondants, de leurs numéros d'abonnés ;
 - De mettre fin au renvoi automatique d'appels dont ils ont demandé la mise en œuvre précédemment.
- 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 les dispositions de l'article 89 de la Loi.

ARTICLE 25. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE 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.

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

ARTICLE 26. NEUTRALITE

- 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, de leur caractère pornographique, raciste, xénophobe, de

leur caractère contraire aux bonnes mœurs ou attentatoire à la dignité ou à l'identité des personnes.

**ARTICLE 27. PRESCRIPTIONS SPECIFIQUES EXIGÉES
POUR LA DEFENSE NATIONALE ET LA SECURITE
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 ABONNES

- 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/USIM 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 des services en question.
- 28.3 Au moment de la souscription, les éléments suivants doivent être obtenus auprès du client :
- **Pour les personnes physiques** : Une copie d'une pièce d'identification de chaque souscripteur en cours de validité, pourvue de sa photo et de son adresse exacte au moment de la souscription ;
 - **Pour les personnes morales** : Une copie de leur certificat d'immatriculation au registre du commerce mauritanien ou une pièce équivalente pour les sociétés étrangères et l'adresse exacte de leur siège social au moment de la souscription ;

À cet effet, à compter de l'entrée en vigueur du présent cahier des charges, le

Titulaire procède à la mise en réception simple de ses clients non encore identifiés pour une période d'un (1) mois. À l'expiration de ce délai, le Titulaire procède à la résiliation des services de ses clients non identifiés.

- 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, en cas 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, 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.

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, de déposer auprès de l'Autorité de Régulation les procédés et les moyens de cryptage des signaux et des informations, préalablement à la mise en service de ces systèmes.

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

ARTICLE 32. LIBERTE DES PRIX ET COMMERCIALISATION

- 32.1 Conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve des dispositions de la Loi en matière de pratiques anticoncurrentielles, le Titulaire bénéficie de :
- La liberté de fixation des prix des services offerts à ses abonnés et aux abonnés visiteurs ou itinérants ;
 - La liberté du système global de tarification, qui peut comprendre des réductions en fonction du volume ;
 - La liberté 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, à tous les Clients se trouvant dans des 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. À cette fin, le Titulaire organise son réseau de distribution de manière à pouvoir satisfaire, dans un délai convenable, toute demande située dans la zone de couverture.
- 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,
 - 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 condition(s) de fourniture de ses services, l'obligation d'achat de produit(s) ou de service(s) supplémentaire(s), 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 l'entente illicite (particulièrement en matière tarifaire) ou l'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, MMS ou data), est totalement imputé au poste demandeur, 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 compléments pour des services qui ne lui sont pas nécessaires et / ou 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 ventes 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 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'envoyer à ses Clients un SMS gratuit indiquant les quatre (4) principaux prix des appels vocaux, des SMS et des MMS en itinérance :

- Prix d'un appel vocal et d'un SMS/MMS reçu,
- Prix d'un appel vocal et d'un SMS/MMS local émis dans le pays visité,
- Prix d'un appel vocal et d'un SMS/MMS vers la Mauritanie, et
- Prix de l'Internet mobile.

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-vingts 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 ait décidé autrement.

- 35.5 Il est également tenu de fournir à toute personne physique ou morale qui lui en fait 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, à minima, les informations prévues par les lois et les textes pris pour leur application.

ARTICLE 36. PUBLICITE, TARIFICATION SPECIALE ET RESILIATION

- 36.1 Le Titulaire a l'obligation de mettre à la disposition du public et de communiquer à l'Autorité de Régulation, ses tarifs et ses conditions générales d'offres de services.
- 36.2 Le Titulaire est tenu de publier, par ses soins, les tarifs de fourniture 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, avant 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 ou des MMS, à visée publicitaire ou commerciale. 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.
- 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 Le Titulaire est tenu d'offrir à ses Clients la possibilité de résilier, sans frais et sans justification, leur contrat ou leur abonnement à un service spécifique, sous réserve d'un préavis ou d'une période d'essai maximale de trente (30) jours.

ARTICLE 37. VENTE A 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/USIM, si le Client doit recevoir une carte SIM/USIM 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 une formule telle que : « 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 express pour que le service soit pleinement exécuté et de reconnaître qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que le service serait activé ;
- Se conformer aux règles applicables en République Islamique de Mauritanie en matière de commerce électronique.

ARTICLE 38. RESPONSABILITE 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 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. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

Le Titulaire met en place une procédure simple et transparente 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, au plus tard trente (30) jours calendaires avant la mise en œuvre de ces modifications. Toutefois, le Titulaire peut immédiatement retirer l'offre en cas d'absence d'utilisateur de l'offre en question.
- 40.2 Les Clients sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leur contrat, sans pénalité et du fait qu'ils disposent d'un délai de trente (30) jours calendaires pour accepter ou non les nouvelles conditions de l'offre, ou pour résilier leur contrat.

Ces dispositions sont sans préjudice de la réglementation en vigueur.

CHAPITRE 6 : OBLIGATIONS COMPTABLES ET D'INFORMATION

ARTICLE 41. TENUE D'UNE COMPTABILITE ANALYTIQUE ET REGLEMENTAIRE

Le Titulaire tient une comptabilité analytique et réglementaire, conformément aux méthodes de comptabilisation des coûts définies par l'Autorité de Régulation, en vertu de la Loi et des 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 l'activité 4G, ainsi que les coûts communs avec les autres réseaux exploités s'il y'a lieu, selon une nomenclature qui est définie par l'Autorité de Régulation, après concertation avec le Titulaire ;
- De déterminer les produits et résultats spécifiques à l'activité 4G de chaque catégorie de Services fournis.

ARTICLE 42. OBLIGATIONS D'INFORMATION DE L'AUTORITE DE REGULATION

- 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 non seulement suivant une périodicité définie par l'Autorité de Régulation, mais également de manière ponctuelle, à sa demande, en respectant les délais et le niveau de détail qu'elle exige dans les décisions prises à cet effet.
- 42.2 Le Titulaire s'engage à fournir les informations qui reflètent de manière régulière et sincère la réalité de son activité et de ses comptes.
- 42.3 Le Titulaire est notamment 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 :
- Le nombre de cartes SIM ou USIM actives et inactives à la fin de chaque mois ;
 - La durée moyenne des appels sur la période trimestrielle considérée ;
 - Le nombre total des minutes facturées ;
 - Les données de trafic et chiffres d'affaires au titre de chacune des licences octroyées spécifiquement au Titulaire, ainsi que par type de services fournis (voix, données, sms, etc.) ;
 - Le nombre d'appels vers et depuis les usagers des autres exploitants de réseaux publics de Communications électroniques ;

- 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 par le Cahier des Charges, au moins une fois par an au plus tard le 15 avril de chaque année :
- La Description de l'ensemble des services offerts ;
 - Les Tarifs et conditions générales des offres de services
 - Les données de trafic et chiffres 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 et ;
 - Toute autre information ou document prévu par le présent Cahier des charges ou la législation en vigueur.
- 42.5 À 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 initiée 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 faire 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 31 mars de chaque année, 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 un ou des 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) 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 exigée ou prévue des services au cours de la dernière année ;
 - En cas de défaillance(s) dans l'exécution du plan précédent, une note portant sur les raisons de telle(s) défaillance(s), les engagements sur une estimation du délai sous lequel 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 la prochaine année ;
 - les informations sur l'emploi prévues à l'Article 47 du présent cahier des charges et ;
 - 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.

CHAPITRE 7 : CONTRIBUTIONS AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

ARTICLE 44. CONTRIBUTION AUX MISSIONS ET CHARGES DE L'ACCES UNIVERSEL

En application de la Loi, en particulier ses articles 20 et 70 à 74 ainsi que des 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'AUTORITE DE REGULATION

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 A LA RECHERCHE ET A 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 A L'EMPLOI

- 47.1 Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur en Mauritanie fixant les conditions d'emploi de la main d'œuvre étrangère, 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 un 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 nationaux

mauritaniens notamment aux postes d'encadrement qualifié. 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 étrangers dans son personnel, qualifications, salaire moyen de ces personnels et justification de l'absence de ressources compétentes en Mauritanie ;
 - Pourcentage d'employés mauritaniens dans son personnel, qualifications, salaire moyen de ces personnels ;
 - Ratio des dépenses de formation du personnel mauritanien sur la masse salariale ;
 - Nombre d'emplois indirects en distinguant ceux créés au profit des mauritaniens.
- 47.4 Le Titulaire s'efforce de recourir à des entreprises à capitaux majoritairement mauritaniens, pour toute opération d'acquisition de biens et de services ou de sous-traitance.

ARTICLE 48. MODALITES DE PAIEMENT DES CONTRIBUTIONS PERIODIQUES

- 48.1 Les contributions du Titulaire dues au titre des articles 43 à 45 ci-dessus, sont calculées sur la base du chiffre d'affaires net des charges d'interconnexion réalisé l'année précédente. Elles doivent être arrêtées par l'Autorité avant le 31 mars de chaque année.
- 48.2 Elles sont exigibles conformément aux règles spécifiques en vigueur.
- 48.3 L'Autorité de Régulation est chargée du recouvrement de ces contributions auprès du Titulaire, à l'exception de la redevance relative à l'accès universel.
- 48.4 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 MODALITES DE PAIEMENT DE LA CONTREPARTIE FINANCIERE

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 FREQUENCES
RADIOELECTRIQUES**

- 50.1 Le Titulaire est redevable des frais et redevances 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 n, cette redevance est payable par avance au 1^{er} janvier de l'année n.
 - Redevance pour utilisation du spectre : cette redevance est versée annuellement. Pour chaque année n, cette redevance est payable par avance au 1^{er} janvier de l'année n. 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 la bande de fréquences en question ;
- 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, prévu 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
NUMEROTATION**

- 51.1 Le Titulaire est redevable des frais et redevances 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.

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

AUTRES REDEVANCES, TAXES ET FISCALITE

Le Titulaire est assujéti 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

RESPONSABILITE GENERALE

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.

NON-RESPECT DES CONDITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES DES LICENCES ET DU CAHIER DES CHARGES

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.

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

CHAPITRE 10 : DISPOSITIONS FINALES

SIGNIFICATION ET INTERPRETATION DU CAHIER DES CHARGES

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

LANGUE DU CAHIER DES CHARGES

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

ELECTION DE DOMICILE

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

ARTICLE 58. ANNEXES

Les 5 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 SA le Lundi 26 Octobre 2020, à Nouakchott en six (6) exemplaires originaux.

Fait à Nouakchott

Le 26/10/2020

En six (6) exemplaires originaux

Le représentant du Titulaire :



Le Président du Conseil National de Régulation



ANNEXE 1- OFFRE MINIMALE DES SERVICES AUTORISES

- Réseaux 4G :
 - Un accès à Internet ;
 - Un service de transmission de données en mode paquet à un débit supérieur ou égal à 2 Mb/s bidirectionnels ;
 - Un service de géo-positionnement de l'utilisateur.

ph *7*
A

ANNEXE 2 - ACTIONNARIAT DU TITULAIRE

La société CHINGUITEL SA dispose d'un capital social d'un montant de : Deux milliards huit cent vingt-quatre millions Huit cent soixante-quinze mille N-Ouguiyas (2 824 875 000 MRU), divisés en deux cent soixante-dix mille (270 000) actions d'une valeur nominale de dix mille quatre cent soixante-deux virgule cinq N-Ouguiyas (10 462.5 MRU) chacune, réparti comme suit :

Actionnaire	Nombre d'actions
EXPRESSO TELECOM GROUPS	257 847
ETABLISSEMENTS AHMED BABA OULD ALEYA	12 150
SUDATEL GROUP	1
HICOM	1
DATANET	1

ANNEXE 3 - 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'échéance 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 l'indicateur RSRP (Reference Signal Received Power) pour la 4G.

Les seuils de ces indicateurs sont fixés comme suit :

- Indoor: RSRP > -85 dBm
- Incar : - 94 dBm < RSRP < -85 dBm
- Outdoor: RSRP > -94 dBm

En fonction de ces seuils la couverture doit être :

- Supérieure à 80% pour un terminal 4G à l'intérieur des Immeubles jusqu'au premier mur (Indoor) ;
- Supérieure à 85% pour un terminal 4G à l'intérieur des véhicules (Incar) ;
- Supérieure à 90% pour un terminal 4G en extérieur (Outdoor).

Obligations de couverture à compter de l'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges 4G

- **Calendrier de couverture des capitales régionales (*)**

Délai	Communes à couvrir
Au plus tard Six (6) mois après la date de signature du Cahier des Charges	Nouakchott Nouadhibou
Au plus tard dix-huit (18) mois après la signature du Cahier Des Charges	Quatre (4) capitales régionales de la liste ci-dessous
Au plus tard trente-six (36) mois après la signature du Cahier Des Charges	Huit (8) capitales régionales complémentaires (différentes des 4 déjà couvertes) parmi la liste des douze (12) capitales régionales mentionnées ci-dessous.

À partir de la troisième (3) année, le titulaire s'engage à couvrir six (6) chefs-lieux de Moughataa par an, selon un planning qui sera validé par l'ARE.

- **Liste des douze (12) capitales régionales à couvrir :**

- 1) Kaedi
- 2) Kiffa
- 3) Aleg
- 4) Aioun
- 5) Zoueratt
- 6) Rosso
- 7) Néma
- 8) Akjoujt
- 9) Sélibaby
- 10) Atar
- 11) Tikjikja
- 12) Autre localité, au choix du titulaire

(*) Au plus tard 6 mois après la date de signature du cahier des charges, les opérateurs doivent convenir entre eux de la répartition des engagements listés dans le tableau figurant au point intitulé : « Calendrier de couverture des capitales régionales » ; Faute de consensus arrêté entre eux, l'ARE procédera à la répartition qui lui paraîtra la plus optimale.

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

1. Service de navigation web

Nom de l'indicateur	Définition (1)	Seuil
Taux de réussite de l'accès à un site web	<i>L'accès au site web est déclaré réussi lorsque la page d'accueil est chargée intégralement dans un délai inférieur à 15 secondes dès la première tentative</i>	96%
Taux de navigation réussie	<i>La navigation est considérée comme réussie si elle est maintenue active pendant une durée de 5 minutes sans coupure de connexion ou impossibilité de continuer la navigation</i>	96%

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

2. Services de transfert de données

Enquête terrain

Nom de l'indicateur	Définition (2)	Seuil
Débit médian pour le téléchargement de fichiers	<i>On appelle « débit médian pour le téléchargement de fichiers » la médiane des débits moyens atteints pour le téléchargement de fichiers de 5 Mo. (2)</i>	2 Mb/s
Débit médian pour l'envoi de fichier	<i>De même, on appelle « débit médian pour l'envoi de fichiers » la médiane des débits moyens atteints pour l'envoi de fichiers de 1 Mo. (2)</i>	2 Mb/s
Taux de réussite de connexion au service de transfert de données en mode non permanent	<i>Rapport du nombre de tentatives de connexions réussies et du nombre total de tentatives de connexion au service DATA en mode non permanent.</i>	>95%

Nom de l'indicateur	Définition	Seuil
PS Connection setup Success Rate @Busy Hour	<i>Le rapport du nombre de tentatives de connection PS réussies et du nombre total de tentatives de connection PS</i>	85%
PS Call Drop Rate @ BusyHour	<i>Le rapport du nombre de PS DATA interrompues avant leurs termes et du nombre total de PS DATA établis et maintenues sur une durée de deux(2) minutes et terminées dans les conditions normales, dans une zone de couverture</i>	85%

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

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

La qualité de service ne se limite pas seulement à sa dimension purement technique pris en compte par les indicateurs ci-dessus. Elle doit 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 associés à divers aspects de la perception des utilisateurs.

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

ANNEXE 5 - RESSOURCES EN FREQUENCES RADIOELECTRIQUES ASSIGNEES AU TITULAIRE

- Réseaux 4G

Bande de fréquences des 700 MHz	Bande de fréquences des 800 MHz	Bande de fréquences des 1 800 MHz	Bande de fréquences des 2 600 MHz
Non assignée	(811-816 MHz/ 852-857MHz)	(1740-1760 MHz / 1835-1855 MHz)	Bloc de 20 MHz Duplex