

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE
Honneur – Fraternité – Justice



AUTORITE DE REGULATION

**Cahier des charges type pour une autorisation d'exercer les
activités de réseaux et/ou services de communications
électroniques ouverts au public telles que prévues à
l'article 24 de la loi °2013-25 portant sur les
communications électroniques**

[Insérer l'activité spécifique du titulaire]

A titre d'exemple :

- l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques ouverts au public n'utilisant pas de fréquences radioélectriques
- l'établissement et l'exploitation de Réseaux de Boucle Locale Radio (BLR) en vue de fournir uniquement des services fixes et/ou nomades
 - la fourniture de services de communications électroniques au public ;
 - la fourniture de services à valeur ajoutée

Titre I - Dispositions communes à tous les Titulaires d'autorisation	3
Chapitre premier - Dispositions générales	3
Article 1. Définitions	3
Article 2. Textes de référence	3
Article 3. Objet du cahier des charges	3
Article 4. Objet & périmètre de l'autorisation	4
Article 5. Durée, entrée en vigueur et renouvellement de l'autorisation	4
Article 6. Modification des conditions de l'autorisation	4
Article 7. Engagements internationaux et coopération internationale	6
Chapitre II : Conditions d'établissement et d'exploitation	6
Article 8. Caractéristiques techniques	6
Article 9. Zone et calendrier de couverture	7
Article 10. Contribution à l'aménagement du territoire et à la protection de l'environnement	7
Article 11. Interconnexion et accès aux réseaux et aux services	7
Article 12. Conditions d'exploitation des services	8
Article 13. Conditions d'exploitation commerciale	10
Chapitre III – Contributions au développement du secteur et à la sécurité	11
Article 14. Contribution, redevances, taxes et fiscalité	11
Article 15. Prescriptions spécifiques exigées pour la défense nationale et la sécurité publique	12
Chapitre IV – Responsabilités – Contrôle et sanctions	12
Article 16. Responsabilité générale	12
Article 17. Responsabilité du Titulaire envers les tiers	13
Article 18. Information et contrôle	13
Article 19. Rapports annuels	13
Article 20. Documents à fournir sur demande	14
Article 21. Non-respect des conditions légales et réglementaires de l'Autorisation et du cahier des charges	14
Titre II - Dispositions applicables aux Titulaires offrant des services aux utilisateurs finaux	14
Article 22. Identification des utilisateurs finaux	14
Article 23. Information des clients	15
Article 24. Publicité, tarification et résiliation	15
Article 25. Vente à Distance	16
Article 26. Responsabilité envers les Clients	16
Article 27. Procédure de traitement des réclamations des Clients	17
Article 28. Conditions de modification et de suppression d'offres	17
Article 29. Protection des données à caractère personnel et de la vie privée	17
Article 30. Garantie d'accès à un internet ouvert	17
Titre III - Dispositions applicables aux Titulaires offrant des services de voix aux utilisateurs finaux	18
Article 31. Acheminement gratuit des appels d'urgence	18
Article 32. Annuaire général des abonnés	18
Article 33. Ressources en numérotation	18
TITRE IV - Dispositions s'appliquant à l'utilisation des fréquences	19
Article 34. Désignation des bandes de fréquences utilisables	19
Article 35. Utilisation efficace et performante du spectre ;	19
Article 36. Brouillage	19
Article 37. Exposition du public aux champs électromagnétiques	20
Article 38. Redevances pour l'assignation, l'utilisation et le contrôle des fréquences radioélectriques	20
TITRE V - Dispositions finales	20
Article 39. Modification du cahier des charges	20

Article 40. Annexes et droit applicable _____	20
Article 41. Election de domicile _____	20
Article 42. Acceptation du cahier des charges _____	20
Annexe 1 : Actionnariat du Titulaire _____	22
Annexe 2 : Couverture et calendrier de déploiement _____	23
Annexe 3 - Description des réseaux et services autorisés et du périmètre géographique de l'Autorisation _____	24
Annexes 4 - Qualité de services : Indicateurs, niveaux de service requis, méthodologie de contrôle _____	25
Annexe 5 - Fréquences _____	28
Annexe 6 - Numéros _____	28

Titre I - Dispositions communes à tous les Titulaires d'autorisation

Chapitre premier - Dispositions générales

Article 1. Définitions

Les termes utilisés dans le présent cahier des charges ont la signification que leur confère la loi n°2013-25 du 15 juillet 2013 portant sur les communications électroniques (ci-après la « **Loi** »). En outre, il est fait usage dans le présent cahier des charges des termes qui sont entendus de la manière suivante :

- 1.1. Internet : On entend par Internet l'ensemble de réseaux interconnectés au niveau mondial selon le protocole TCP/IP utilisant des ressources de communications électroniques et des équipements informatiques.
- 1.2. ETSI : European Telecommunications Standards Institute ;
- 1.3. Titulaire : Le titulaire de l'autorisation objet du présent cahier des charges.
- 1.4. UIT : Union Internationale des Télécommunications.;
- 1.5. Site : lieu physique hébergeant un ou plusieurs serveurs, routeurs ou autres équipements nécessaires à la fourniture d'accès à Internet.
- 1.6. Utilisateur: toute personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques.
- 1.7. Utilisateur final: un utilisateur qui ne fournit pas de réseaux de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public.
- 1.8. Périmètre autorisé : tout ou partie du territoire national où le titulaire est autorisé à offrir les services listés à l'Annexe 3 du présent cahier des charges.

Article 2. Textes de référence

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

Article 3. Objet du cahier des charges

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les conditions et les modalités de fourniture des réseaux et services figurant en **Annexe 3** du présent cahier des charges, dans le cadre de l'autorisation accordée au titulaire.

Article 4. Objet & périmètre de l'autorisation

Au titre de l'autorisation, le Titulaire est autorisé à établir, à installer et à exploiter en République Islamique de Mauritanie les réseaux et services figurant en **Annexe 3** du présent cahier des charges. Lesdits réseaux et services fonctionnent sur la base des normes admises par les textes en vigueur.

L'annexe 3 précise également le périmètre géographique de l'autorisation (le « **périmètre autorisé** »).

Article 5. Durée, entrée en vigueur et renouvellement de l'autorisation

5.1. Conformément à la décision du Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation n°[•], datée du [•], la durée de l'autorisation est de 10 ans à compter de la date d'entrée en vigueur de ladite décision.

5.2. L'ouverture commerciale des services intervient dans un délai maximum de douze (12) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'autorisation, sous peine de nullité de ladite autorisation.

Le Titulaire est tenu d'informer l'Autorité de Régulation de la date effective du début de la commercialisation des services.

5.3. Conformément à l'article 56 du décret n°2014-065 portant sur le régime des activités de communications électroniques et sur les modalités d'octroi des licences et des autorisations :

- Six(6) mois au moins avant le terme de son autorisation, son titulaire doit faire sa demande de renouvellement auprès de l'Autorité de Régulation ;
- L'autorisation est tacitement renouvelée à son terme à moins que l'Autorité de Régulation n'ait constaté des manquements graves de la part du titulaire
- Les autorisations sont renouvelables pour une durée supplémentaire n'excédant pas la durée initiale pour laquelle elles ont été attribuées

5.4. Le renouvellement de l'autorisation peut être éventuellement assorti de modifications des conditions du cahier des charges après concertation avec l'ensemble des opérateurs concernés.

5.5. Au plus tard trois (03) mois avant la date d'expiration de l'autorisation, l'Autorité de Régulation notifie au titulaire les conditions de renouvellement de l'autorisation ou les motifs de refus de son renouvellement.

5.6. Le refus n'ouvre droit à aucun dédommagement du titulaire.

Article 6. Modification des conditions de l'autorisation

6.1. Toute modification des réseaux et services figurant dans le dossier de déclaration préalable prévue aux articles 49 et suivants du décret n°2014-065 et/ou à l'Annexe 3 du présent cahier des charges, est interdite avant d'avoir été portée par écrit à la connaissance de l'Autorité de Régulation.

L'Autorité de Régulation peut alors, par décision motivée, dans un délai de trois (03) mois au maximum à compter de la date de réception de la notification de la modification souhaitée par le Titulaire de l'autorisation :

- soit refuser les modifications envisagées :
- soit inviter les intéressés à déposer dans les meilleurs délais une nouvelle déclaration et préciser par la même occasion le régime juridique applicable et les formalités à entreprendre.

Le silence de l'Autorité de Régulation après les trois (03) mois susmentionnés vaut acceptation.

6.2. A la date de signature du présent cahier des charges, l'actionnariat du Titulaire est constitué comme décrit à l'Annexe 1.

Le Titulaire doit notifier préalablement à l'Autorité de Régulation pour approbation, les changements suivants :

- toute opération de fusion ou d'acquisition d'entreprises réalisée par le Titulaire lorsque cette opération a pour conséquence un changement de contrôle du Titulaire ; 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 ou bien la capacité par un actionnaire ou un groupe d'actionnaires d'exercer seul une influence déterminante sur le Titulaire c'est-à-dire :
 - lorsqu'il détient seul le pouvoir de prendre les décisions stratégiques du Titulaire; ou bien,
 - lorsqu'il est, seul, en mesure de bloquer les décisions stratégiques du Titulaire ;
- tout projet de cession de l'autorisation ;
- toute modification affectant plus de 30 % de la répartition de l'actionnariat du Titulaire dans le capital et les droits de vote du Titulaire.

L'Autorité de Régulation apprécie la portée du changement et en tire toutes les conséquences : soit elle en prend acte, soit elle l'interdit ou encore demande au titulaire de présenter une nouvelle demande d'autorisation dont l'attribution pourrait être assortie de nouvelles conditions.

La réponse de l'Autorité de régulation intervient dans un délai de trois (03) mois suivant la date de réception du dossier du Titulaire.

L'autorisation peut être retirée dans les cas suivants :

- la nécessité du maintien de l'ordre public ;
- les besoins de la défense nationale ou de la sécurité publique ;
- l'insuffisance de la capacité technique ou financière du Titulaire après les changements exposés au paragraphe 6.2 ci-dessus, à faire face durablement aux obligations résultant des conditions d'exercice de l'activité ;
- toute contrainte ou situation appréciée comme telle par l'Autorité de Régulation sous réserve d'être dûment justifiée.

Le refus n'ouvre droit à aucun dédommagement au profit du Titulaire.

Le silence de l'Autorité après les trois (03) mois susmentionnés vaut acceptation.

6.3. L'autorisation est accordée sur la base des informations commerciales fournies par le Titulaire par conséquent, le Titulaire communique au préalable pour information à l'Autorité de Régulation :

- tout changement ou transformation de marque commerciale ;
- tout changement, transformation ou modification de logo ;

Article 7. Engagements internationaux et coopération internationale

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

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

Chapitre II : Conditions d'établissement et d'exploitation

Article 8. Caractéristiques techniques

8.1. Choix des technologies

Le Titulaire est autorisé à établir et à développer un réseau selon la technologie de son choix pourvu de se conformer aux normes applicables et sous réserve des prescriptions de l'**Annexe 3**.

8.2. Normes et spécifications des équipements et installations

Les équipements et installations utilisés dans le réseau du Titulaire doivent être conformes aux normes en vigueur. Le Titulaire devra veiller à ce que les équipements connectés à son réseau fassent l'objet des agréments prévus par les dispositions réglementaires en vigueur.

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.

8.3. Infrastructure des réseaux

8.3.1. Le Titulaire est autorisé à construire ses propres infrastructures de transmission et boucle locale. Au préalable, il requiert l'avis de l'Autorité de régulation sur l'implantation des sites.

Il dépose, à cet effet, auprès de l'Autorité de régulation, un dossier dont le contenu est fixé par cette dernière.

Il est obligé, dans la mesure du possible, d'installer ses équipements sur des sites ou supports existants appartenant à des opérateurs tiers ou à des gestionnaires d'infrastructures susceptibles d'accueillir des réseaux de communications électroniques afin de favoriser le partage d'infrastructures conformément à la réglementation en vigueur.

8.3.2. Le Titulaire, peut également s'appuyer pour déployer ses réseaux et services sur le réseau d'un opérateur tiers titulaire d'une licence individuelle ou d'une autorisation générale, dans des conditions techniques et tarifaires négociées avec ce dernier et, le cas échéant, approuvées par l'Autorité de régulation.

8.3.3. Le Titulaire peut louer des capacités de transmission internationale auprès d'opérateurs nationaux disposant d'infrastructures de passerelles internationale (câbles sous-marin, satellite ou interconnexion terrestre internationales).

Il peut, en outre accéder directement, par ses propres infrastructures, à l'international et aux points d'échanges nationaux et internationaux dans des conditions réglementaires, techniques et financières définies par l'Autorité de régulation.

Article 9. Zone et calendrier de couverture

À compter de la date d'entrée en vigueur de l'autorisation, le titulaire est soumis à l'obligation de couverture qui consiste en la mise en place des moyens nécessaires à l'établissement de son réseau conformément aux objectifs de couverture et au calendrier associé fixés dans l'**Annexe 2**.

Toutefois, le Titulaire est autorisé à opérer partout sur le périmètre autorisé fixé à l'Annexe 3, y compris dans les zones ne relevant pas de ses obligations de couverture.

Article 10. Contribution à l'aménagement du territoire et à la protection de l'environnement

10.1. Établissement des équipements

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/privé de l'Etat pour l'installation des équipements. Il s'engage à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment en matière d'aménagement du territoire et de protection de l'environnement à l'occasion de la réalisation d'équipements ou d'ouvrages particuliers.

10.2. Partage et mutualisation des infrastructures

Le Titulaire est tenu d'étudier la possibilité de partage et de mutualisation de ses infrastructures passives conformément à la Loi et aux dispositions réglementaires prévues à cet effet. Dans ce cadre, il est tenu de :

- Examiner de bonne foi les éventuelles demandes écrites de partage d'infrastructures des autres opérateurs. La réponse est formulée, le cas échéant, par écrit dans un délai maximal d'un (1) mois à compter de la date de dépôt de la demande de partage d'infrastructures. Son refus est motivé dans les mêmes formes ;
- Privilégier le partage des infrastructures existantes avant d'envisager le déploiement d'une nouvelle infrastructure propre ;
- Prévoir, dans le cas du déploiement d'une nouvelle infrastructure, les conditions rendant possible son partage ultérieur par des opérateurs tiers en fonction des besoins prévisibles.

Lorsque le partage est rendu nécessaire pour satisfaire à l'intérêt général et des utilisateurs, en particulier aux objectifs d'aménagement du territoire ou de protection de l'environnement ou de la concurrence, le Titulaire est tenu de mettre en œuvre les conditions de partage arrêtées à cet effet par l'Autorité de Régulation dans le respect des dispositions de l'article 37 de la Loi et des textes pris pour son application.

Les accords de co-implantation ou de partage des infrastructures font l'objet d'accords commerciaux et techniques entre les parties concernées.

Article 11. Interconnexion et accès aux réseaux et aux services

11.1. En application des articles 29 et suivants de la n°2013-25 sur les communications électroniques et du décret n° 2014-066 du 19 mai 2014 portant définition des conditions générales d'interconnexion et d'accès aux réseaux et services de communications électroniques, le Titulaire bénéficie du droit d'interconnecter son réseau aux réseaux des autres opérateurs. Les opérateurs font droits aux demandes formulées par le Titulaire conformément à leur catalogue d'interconnexion et le cas échéant d'accès.

11.2. Les conditions techniques, financières et administratives de l'interconnexion et de l'accès sont

fixées dans des conventions librement négociées entre les opérateurs dans le respect de leur cahier des charges respectif et de la réglementation en vigueur. Ces conventions sont communiquées à l'Autorité de Régulation pour approbation dans les conditions prévues au décret n° 2014-066 du 19 mai 2014 portant définition des conditions générales d'interconnexion et d'accès aux réseaux et services de communications électroniques

11.3. 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.

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

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

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

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

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

Article 12. Conditions d'exploitation des services

Les conditions d'exploitation du service doivent être remplies et assurées conformément aux dispositions de la loi 2013-025 du 15 juillet 2013 et du présent cahier des charges à compter de l'ouverture commerciale du service.

12.1. Permanence et continuité du service

Le Titulaire s'oblige à prendre les mesures nécessaires pour assurer un fonctionnement régulier et permanent des installations de son réseau et la protection de celui-ci. Il doit mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, des moyens techniques et humains susceptibles de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de neutralisation ou de destruction de ses installations.

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

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.

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.

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

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

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

12.2 Qualité du service

Les indicateurs de qualité de service et les valeurs à atteindre sont fixés par l'**Annexe 4** du présent cahier des charges et peuvent être revus par l'Autorité de régulation après concertation avec le Titulaire. Les méthodes pratiques et les procédures de mesure de la qualité de service sont déterminées par l'Autorité de régulation. Le titulaire prend toutes les dispositions appropriées pour que la mesure de la qualité de service puisse être effectuée dans les meilleures conditions de fiabilité et de représentativité.

12.3 Redondance des équipements

Le Titulaire respecte les obligations définies, le cas échéant, par les textes réglementaires, relatives à la mise en place d'une redondance des liaisons de transmission afin d'assurer la sécurisation de son réseau et la continuité du service.

12.4 Confidentialité et sécurité des communications

Sous réserve des pouvoirs d'investigation de l'administration judiciaire et de l'Autorité de Régulation, le Titulaire prend des mesures propres à assurer le secret des informations qu'il détient sur les usagers de ses services.

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

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

Il informe également ses usagers des services existants permettant, le cas échéant, de renforcer la sécurité des communications.

12.5 Informations nominatives sur les usagers du Titulaire

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 des usagers, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

12.6 Neutralité

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

Il s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la neutralité de son personnel vis-à-vis des services et 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.

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

12.7 Défense nationale, sécurité publique et prérogatives de l'autorité judiciaire

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.

12.8 Cryptage et chiffage

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

Article 13. Conditions d'exploitation commerciale

13.1 Concurrence loyale

Le Titulaire s'engage à pratiquer une concurrence loyale :

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

En direction des fournisseurs de services à valeur ajoutée : Le Titulaire facilite l'accès à ses services en mettant en place, avec les fournisseurs de services à valeur ajoutée, 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.

13.2 Liberté des prix et commercialisation

Le Titulaire bénéficie, dans les limites fixées par la réglementation, de :

- la liberté de fixation des prix des services offerts à ses usagers ;
- la liberté du système global de tarification, qui peut comprendre des réductions en fonction du volume ;
- la liberté de la politique de commercialisation.

Cependant, lorsque le tarif des communications est fonction de leur durée, le Titulaire ne peut facturer à ses usagers les communications non abouties.

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 usagers.

13.3 Publicité des tarifs

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

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

13.4 Tenue de comptabilité analytique

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 les textes pris pour son application ainsi que des normes internationales.

Le Titulaire tient une comptabilité analytique permettant notamment :

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

13.5 Accessibilité

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

13.6 Egalité de traitement des usagers

Les usagers sont traités de manière égale et leur accès aux réseaux et aux services est assuré dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

13.7 Police d'assurance

Le Titulaire doit souscrire et reconduire pendant toute la durée de la Licence, des polices d'assurance auprès d'assureurs reconnus de la place couvrant les installations de communications électroniques 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 moins trente (30) jours au préalable.

Chapitre III – Contributions au développement du secteur et à la sécurité

Article 14. Contribution, redevances, taxes et fiscalité

14.1 Le Titulaire est assujéti au paiement :

- a) d'une contrepartie financière en fonction des activités exercées et dont le barème est fixé par arrêté du Ministre sur proposition de l'Autorité de Régulation ;

- b) une redevance annuelle de régulation qui a pour objet de couvrir les frais de fonctionnement afférents à la régulation du secteur des communications électroniques fixé par le cahier des charges ;
- c) une contribution annuelle à la formation et à la recherche qui a pour objet de contribuer au financement de la formation, de la recherche et de la normalisation en matière de technologies de l'information et de la communication déterminée dans le cahier des charges. Les modalités de fixation, d'affectation et de gestion de cette contribution sont fixées par décision de l'Autorité de Régulation ;
- d) une contribution annuelle au financement de l'accès universel aux services de base fixée par le décret prévu à l'article 70 de la Loi ou tout autre disposition applicable en la matière.

14.2 Le Titulaire est également assujéti aux dispositions fiscales générales en vigueur. A ce titre, il doit s'acquitter de tous impôts, droits, taxes et redevances institués par la réglementation en vigueur.

Article 15. Prescriptions spécifiques exigées pour la défense nationale et la sécurité publique

15.1 Le Titulaire est tenu 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 :

- le respect des priorités en matière d'utilisation de son infrastructure en cas de conflit, de troubles intérieurs ou en cas de catastrophe majeure afin d'assurer la communication entre les services 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.

15.2 Le Titulaire est également tenu de se conformer :

- aux dispositions de la loi n°2013-25 du 15 juillet 2013 relatives à la conservation des données et aux interceptions légales dans le cadre de la recherche, de la constatation et de la poursuite des infractions pénales et pour les besoins de l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ;
- aux dispositions qui le concernent des lois constituant le cadre juridique de la Société Mauritanienne de l'Information (loi n° 2016 - 007 relative à la cybercriminalité, loi n° 2017 - 020 portant sur la protection des données personnelles, loi n° 2018-022 portant sur les transactions électroniques.

Chapitre IV – Responsabilités – Contrôle et sanctions

Article 16. Responsabilité générale

Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de ses infrastructures et équipements de communications électroniques et du respect des obligations du présent cahier des charges ainsi que du respect des principes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur en République Islamique de Mauritanie.

Article 17. Responsabilité du Titulaire envers les tiers

Le Titulaire est seul responsable vis-à-vis des tiers de l'établissement et du bon fonctionnement de ses infrastructures et équipements, de la fourniture de ses Services et des dommages éventuels qui pourraient en résulter.

Article 18. Information et contrôle

18.1 Le Titulaire est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de Régulation les informations ou documents financiers, techniques et commerciaux nécessaires pour s'assurer du respect des obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par le présent cahier des charges.

18.2 L'Autorité de régulation est habilitée à procéder, par le biais de ses agents assermentés ou par toute personne dûment mandatée par elle, auprès du titulaire à des enquêtes, y compris celles qui nécessitent des interventions directes ou des branchements d'équipements externes sur son propre réseau dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

L'Autorité de régulation a la faculté de procéder régulièrement à des audits sur la qualité de service offerte par le titulaire.

Article 19. Rapports annuels

Le plus tôt possible, mais au plus tard dans un délai de six (6) mois à compter de la fin de chaque exercice fiscal du Titulaire, ce dernier doit présenter au Ministère en charge du secteur des communications électroniques et à l'Autorité de Régulation, sept (7) exemplaires d'un rapport annuel incluant les documents suivants ;

- a) Les états financiers (bilans, comptes de résultats, balance ...) de l'exercice écoulé dûment certifiés et de tous les documents justificatifs des coûts du Titulaire, en particulier les principaux contrats conclus pour la fourniture des réseaux, équipements et services ;
- b) Le rapport d'activité de l'exercice écoulé ;
- c) Le rapport annuel relatif à l'exécution du présent Cahier des Charges qui doit comprendre au minimum les renseignements détaillés sur les points ci-après :
 - Le plan d'exécution de la mise en œuvre ou de la modernisation prévue des services au cours de la dernière année ;
 - En cas de défaillances dans l'exécution du plan précédent, une note portant sur les raisons de telles défaillances, les engagements sur une estimation du délai dans 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 l'année suivante ;
 - Le niveau de déploiement des réseaux réalisé au cours de l'année écoulée et le plan de déploiement de l'année suivante ;
 - Une note sur la qualité et la permanence de ses services ainsi que sur les mesures mises en œuvre pour garantir et/ou améliorer cette qualité de service.
- d) Tout autre document comptable, financier ou technique demandée par l'Autorité de Régulation par écrit et nécessaire à l'exercice de ses missions.

Article 20. Documents à fournir sur demande

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 le titulaire et ses distributeurs et revendeurs ;
- les conventions d'occupation du domaine public ;
- les conventions de partage des infrastructures ;
- les contrats avec les clients ;
- toute information nécessaire à l'instruction par l'Autorité de régulation en vue de régler des litiges éventuels ;
- les contrats avec les opérateurs des pays tiers ;
- toute information nécessaire pour vérifier le respect des conditions saines et loyales de concurrence.

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

Article 21. Non-respect des conditions légales et réglementaires de l'Autorisation et du cahier des charges

Le Titulaire s'expose aux sanctions prévues par la réglementation en vigueur sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires s'il ne respecte pas les obligations relatives à l'installation et à l'exploitation de ses infrastructures et équipement de communications électroniques et/ou la fourniture de ses services conformément à la réglementation en vigueur et au présent cahier des charges.

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

Titre II - Dispositions applicables aux Titulaires offrant des services aux utilisateurs finaux

Article 22. Identification des utilisateurs finaux

Le Titulaire est tenu de procéder à l'identification de ses clients, utilisateurs finaux, au moment de la souscription à ses services, sous quelque forme que ce soit.

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

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

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

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 l'identité des clients résiliés.

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

Article 23. Information des clients

- 23.1.** 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.
- 23.2.** Pour une meilleure information des utilisateurs, l'Autorité de Régulation peut procéder à la publication, par les moyens appropriés, des informations relatives aux tarifs et aux conditions générales de vente des services fournis par le Titulaire.
- 23.3.** 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.
- 23.4.** 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.
- 23.5.** Le Titulaire est également tenu de fournir à tous ses clients qui lui en font la demande :
— une version imprimée de ses tarifs et de ses conditions générales de vente ;
— des factures détaillées compatibles avec le droit au respect de la vie privée des appelants et des abonnés appelés.
- 23.6.** Les contrats conclus avec les clients du Titulaire incluent, a minima, les informations prévues par les lois et les textes pris pour leur application

Article 24. Publicité, tarification et résiliation

- 24.1** Le Titulaire a l'obligation d'informer le public et de communiquer à l'Autorité de Régulation ses tarifs et ses conditions générales d'offres de services.
- 24.2** Le Titulaire est tenu de publier les tarifs de fourniture par ses soins de chaque catégorie de service, y compris, le cas échéant, les services de connexion, de maintien, d'adaptation ou de réparation de tout équipement terminal connecté à son réseau.
- 24.3** 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.
- 24.4** Le Titulaire est tenu de respecter les règles applicables à la publicité sur le territoire de la République Islamique de Mauritanie, notamment en matière de transparence, non-discrimination, d'éthique et de morale. A ce titre, le Titulaire communique pour information à l'Autorité de Régulation, les spécimens des insertions publicitaires dès leur publication.
- 24.5** Le Titulaire est tenu d'offrir à ses clients l'option de refuser de recevoir des messages de masse, notamment des SMS, de portée publicitaire ou commerciale diffusés sur son propre réseau. L'exercice de cette option doit être clairement indiqué dans les messages envoyés et ne peut donner lieu à des frais supplémentaires pour l'utilisateur.
- 24.6** 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.

- 24.7** Les mesures prises pour recouvrer les factures de services de communications électroniques, notamment l'application de pénalités ou de retard ou la coupure du service, qui n'ont pas été payées, doivent être proportionnées et non discriminatoires, notamment :
- avant que le service ne soit complètement interrompu, l'abonné reçoit un préavis l'avertissant qu'une interruption de service ou une déconnexion ainsi qu'un recouvrement peuvent résulter de ce défaut de paiement, de retard ou de fraude.
 - L'abonné a droit à la fourniture provisoire d'un service réduit dans le cadre duquel les appels d'urgence sont autorisés.
- 24.8** Sous réserve de dispositions contractuelles particulières, le Titulaire est tenu d'offrir à ses clients, la possibilité de résilier sans frais et sans justification leurs contrats, ou leurs abonnements à un service spécifique.

Article 25. Vente à Distance

- 25.1** 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, 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 l'équipement nécessaire à la mise en œuvre de l'offre de service.
- 25.2** Par ailleurs, le Titulaire doit informer le client du fait que s'il active sa ligne ou le service spécifique proposé, il perd le bénéfice de son droit de rétractation. Cela peut être formalisé par une case à cocher au moment de l'activation de la ligne prévoyant par exemple : « je reconnais perdre le bénéfice de mon droit de rétractation en activant ma ligne ».
- 25.3** Dans tous les cas, le Titulaire doit :
- Avoir informé le client de manière claire et lisible des principales caractéristiques du bien ou du service proposé, en particulier le prix total du bien ou service, le cas échéant les frais de transport, la durée du contrat, s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, indéterminée ou à reconduction tacite, les conditions de résiliation du contrat et s'il y'a lieu, la durée d'engagement minimale du client. Ces informations doivent être communiquées avant que la commande ne soit validée par le client ;
 - Avoir mis le client en mesure de donner son accord exprès pour que le service soit pleinement exécuté et reconnaître qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le service sera activé ;
 - Se conformer aux règles applicables en République Islamique de Mauritanie en matière de commerce électronique.

Article 26. Responsabilité envers les Clients

- 26.1** Le Titulaire s'emploie à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la disponibilité des services au client.
- 26.2** Sous peine des sanctions applicables, le Titulaire est tenu de la relève des dysfonctionnements conformément aux exigences de qualité de service contenues dans les conditions générales de vente du service et en respect aux obligations de qualité de services définies à l'Annexe 4.
- 26.3** 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 27. Procédure de traitement des réclamations des Clients

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

Article 28. Conditions de modification et de suppression d'offres

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

Les clients sont informés, au même moment, de leur droit de dénoncer leurs contrats, sans pénalité et qu'ils disposent d'un délai approprié conforme aux usages pour accepter - ou non - les nouvelles conditions de l'offre, ou pour résilier leurs contrats.

Article 29. Protection des données à caractère personnel et de la vie privée

Outre les dispositions applicables de la loi n° 2017 - 020 portant sur la protection des données personnelles et les textes pris pour application, le Titulaire est tenu de respecter dispositions spécifiques qui s'appliquent au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture au public de services de communications électroniques telles que prévues par les articles 90 à 95 de la loi n° 2013-025 et les textes réglementaires pris pour leur application.

Article 30. Garantie d'accès à un internet ouvert

Le Titulaire garantit que les utilisateurs finals ont le droit d'accéder aux informations et aux contenus et de les diffuser, d'utiliser et de fournir des applications et des services et d'utiliser les équipements terminaux de leur choix, quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur final ou le fournisseur, et quels que soient le lieu, l'origine ou la destination de l'information, du contenu, de l'application ou du service, par l'intermédiaire de leur service d'accès à l'internet.

Le présent paragraphe s'entend sans préjudice du droit en vigueur en République de Mauritanie, en ce qui concerne la légalité des contenus, des applications et des services.

Le Titulaire n'impose pas aux utilisateurs finals des conditions commerciales ou techniques ou des caractéristiques des services d'accès à l'internet, telles que par exemple les prix, les volumes de données ou le débit, qui limiteraient l'exercice par les utilisateurs finals des droits énoncés au premier alinéa.

Dans le cadre de la fourniture de services d'accès à l'internet, le Titulaire traite tout le trafic de façon égale et sans discrimination, restriction ou interférence, quels que soient l'expéditeur et le destinataire, les contenus consultés ou diffusés, les applications ou les services utilisés ou fournis ou les équipements terminaux utilisés. Ceci n'empêche pas le Titulaire de mettre en œuvre des mesures raisonnables de gestion du trafic dans des conditions qui peuvent être précisées et/ou contrôlées par l'Autorité de Régulation.

Titre III - Dispositions applicables aux Titulaires offrant des services de voix aux utilisateurs finaux

Article 31. Acheminement gratuit des appels d'urgence

Le Titulaire prend les mesures nécessaires pour :

- acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion au service de secours correspondant le plus proche de l'appelant, en fonction des informations transmises par les services publics concernés et,
- transmettre aux services de secours les données de localisation de l'appelant, lorsque les équipements dont il dispose lui permettent de connaître ces données

Les appels d'urgence sont destinés aux organismes publics chargés:

- de la sauvegarde des vies humaines (services des urgences des hôpitaux, etc.),
- 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,
- de la sécurité routière,
- de la lutte contre l'incendie.

Le Titulaire ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre et s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre.

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 Sûreté des Routes(GGSR) :119
- Urgence médicale : 101

Article 32. Annuaire général des abonnés

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

- met à disposition du public un service de renseignements.
- communique à l'Autorité de Régulation la liste de ses abonnés, leurs adresses, leurs numéros d'appel et éventuellement la mention de leur profession, pour ceux qui le souhaitent, pour permettre la constitution d'un annuaire universel. Les abonnés du Titulaire refusant de figurer à l'annuaire universel doivent le signifier par écrit sur support papier ou par voie électronique. Le Titulaire les informe par tout moyen de leur droit de refus de figurer à l'annuaire universel.
- Les informations concernant ces abonnés ne sont alors pas transmises à l'Autorité de Régulation chargée de la réalisation de l'annuaire général des abonnés.

Article 33. Ressources en numérotation

33.1 Conformément à la Loi et aux textes pris pour son application, l'Autorité de Régulation attribue au Titulaire des préfixes et des numéros ou blocs de numéros.

Les préfixes, numéros ou blocs de numéros attribués au Titulaire, le cas échéant leurs conditions d'utilisation spécifiques, figure soit à l'Annexe 6 du présent cahier des charges, soit dans une décision ultérieure de l'Autorité de Régulation prise pour faire suite à la demande du Titulaire.

33.2 Le Titulaire est redevable des frais et redevances suivants correspondant au droit d'utilisation des ressources en numérotation qui lui sont affectées et à la couverture des frais encourus par l'Autorité de régulation pour la réalisation de sa mission de gestion, de contrôle et d'affectation de ces ressources, tels que prévus par la Loi et ses textes d'application, notamment l'arrêté ministériel organisation de la gestion des ressources en numérotation prévu à l'article 62 de la Loi.

Le Titulaire acquitte auprès de l'Autorité de Régulation des frais et redevances ci-dessus conformément aux modalités prévues par l'arrêté susvisé et/ou toute autre réglementation applicable.

TITRE IV - Dispositions s'appliquant à l'utilisation des fréquences

Article 34. Désignation des bandes de fréquences utilisables

A l'entrée en vigueur du présent Cahier des Charges les canaux de fréquences radioélectriques allouées au Titulaire dans le cadre de son autorisation figurent à l'**Annexe 5** ci-après.

Les différents canaux ainsi attribués sont disponibles sur le périmètre autorisé et pendant toute la durée de l'autorisation sous réserve des contraintes de coordination aux frontières et d'éventuelle modification du plan national de fréquences après concertation avec le Titulaire et les opérateurs concernés

Des canaux de fréquences supplémentaires pourront être assignés au Titulaire, selon la disponibilité et conformément au tableau national de répartition des fréquences et feront l'objet d'une décision de l'Autorité de Régulation.

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

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

Article 35. Utilisation efficace et performante du spectre

Le Titulaire s'engage à optimiser l'utilisation des fréquences qui lui ont été attribuées et à respecter les obligations issues d'accords internationaux pertinents ayant trait à l'utilisation des fréquences.

Article 36. Brouillage

En cas d'interférences entre les canaux du Titulaire et ceux d'un autre opérateur, ces derniers doivent, au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date du constat, informer l'Autorité de Régulation de la date et du lieu des interférences et des conditions d'exploitation en vigueur des canaux objet de l'interférence.

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

Le Titulaire met en œuvre dans un délai de quarante-huit heures (48) maximum toutes mesures prescrites en urgence par l'Autorité de régulation pour faire cesser des interférences entre les canaux du Titulaire et ceux d'un autre opérateur dont elle aurait constaté elle-même l'impact sur la qualité de service du Titulaire ou des autres opérateurs concernés.

Article 37. Exposition du public aux champs électromagnétiques

Le Titulaire met en œuvre toute les mesures nécessaires pour limiter l'exposition au public aux champs électromagnétiques conformément à la réglementation en vigueur.

Article 38. Redevances pour l'assignation, l'utilisation et le contrôle des fréquences radioélectriques

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 tels que prévus par la Loi et ses textes d'application, notamment l'arrêté ministériel portant organisation de la gestion du spectre de fréquences prévu à l'article 56 de la Loi.

Le Titulaire acquitte auprès de l'Autorité de Régulation des frais et redevances ci-dessus conformément aux modalités prévues par l'arrêté susvisé et/ou toute autre réglementation applicable.

TITRE V - Dispositions finales

Article 39. Modification du cahier des charges

Le présent cahier des charges peut être modifié à l'initiative de l'une des parties. Les modifications apportées au Cahier des Charges ne peuvent en tout état de cause intervenir qu'à l'issue d'un délai couvrant au moins la moitié de la durée de validité de l'Autorisation objet du présent Cahier des Charges.

Toute modification devra, cependant, être approuvée par décision du Conseil National de Régulation de l'Autorité de Régulation.

Article 40. Annexes et droit applicable

Les annexes font partie intégrante du présent cahier des charges dont l'exécution, la signification et l'interprétation sont régies par les lois et règlements en vigueur en Mauritanie.

Article 41. Election de domicile

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

.....,

Article 42. Acceptation du cahier des charges

Le présent cahier des charges a été accepté et signé par le titulaire en trois (03) exemplaires originaux.

Fait à Nouakchott, le _____

POUR L'ARE

POUR LE TITULAIRE

Annexe 1 : Actionnariat du Titulaire

A compléter dans tous les cas au moment de l'octroi de l'Autorisation

Annexe 2 : Couverture et calendrier de déploiement

Le Titulaire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens pour satisfaire aux demandes des clients partout sur le territoire national où ses services sont disponibles.

A la signature du cahier des charges, le Titulaire est tenu de respecter les obligations de couverture définies ci-après.

Ces obligations sont assorties d'un calendrier de déploiement annuel pour des suivis intermédiaires qui vont permettre au Titulaire et à l'Autorité de Régulation de disposer d'une visibilité suffisante sur leur mise en œuvre.

Le Titulaire déploiera son réseau pour couvrir au minimum les villes selon le calendrier ci-après :

Délai	couverture
Au plus tard un(1) an après la notification de l'autorisation générale	Une (1) ville au moins de la zone prioritaire de couverture
Au plus tard deux (2) ans après la notification de l'autorisation générale	Deux (2) villes au moins de la zone prioritaire de couverture
Au plus tard trois (3) ans après la notification de l'autorisation générale	Trois (3) villes au moins de la zone prioritaire de couverture
Au plus tard quatre (4) ans après la notification de l'autorisation générale	Quatre (4) villes au moins de la zone prioritaire du titulaire
Au plus tard cinq (5) ans après la notification de l'autorisation générale	Cinq (5) villes au moins de la zone prioritaire de couverture

La zone prioritaire de couverture comprend les villes suivantes : Nouakchott, Nouadhibou , Zouerate, Néma, Aioun, Kiffa, Kaédi, Aleg, Rosso, Atar, Tidjikja , Sélibaby et Akjoujt .

En dehors des villes ci-dessus énumérées, le Titulaire peut rendre disponibles ses services dans d'autres villes du pays notamment celles n'appartenant pas à la zone prioritaire de couverture.

Annexe 3 - Description des réseaux et services autorisés et du périmètre géographique de l'Autorisation

Description des réseaux et services autorisés

A compléter dans tous les cas au moment de l'octroi de l'Autorisation

Périmètre géographique de l'autorisation

Le périmètre géographique de l'autorisation correspond à toute l'étendue du territoire national.

Annexes 4 - Qualité de services : Indicateurs, niveaux de service requis, méthodologie de contrôle

A compléter dans tous les cas au moment de l'octroi de l'Autorisation

1. Service de gros

Le Titulaire est tenu d'assurer une permanence des Services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La durée cumulée d'indisponibilité du service ne doit pas dépasser 24 heures par an.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour atteindre des niveaux de qualité de service prévus par le présent cahier des charges et à défaut conformes aux standards internationaux, et en particulier aux normes de l'UIT et de l'ETSI.

Les Services offerts par le Titulaire de l'Autorisation doivent être d'une qualité égale aux standards internationaux. Ces Services doivent atteindre le niveau de qualité et les critères de performance suivants :

Indices de qualité de service	Valeurs à atteindre
IQT (indice de qualité de transmission)	> 70
ET (taux d'efficacité technique)	> 95%
REC (taux de réclamation sur factures)	< 0,5%
DBP (Taux de disponibilité complète de la bande)	> 90%

IQT (indice de qualité de transmission) : le facteur R calculé en utilisant le modèle E défini par la recommandation GI07 de l'UIT-T.

ET (taux d'efficacité technique) : le pourcentage des tentatives de prise de circuit donnant lieu soit à l'établissement d'une communication, soit à une occupation du demandé.

REC (taux de réclamation sur factures) : pourcentage des factures donnant lieu à réclamation sur une période d'un an.

DBP (Taux de disponibilité complète de la bande passante) : pourcentage du temps pendant lequel l'utilisateur a effectivement accès à la totalité de la bande passante Internet, montante et/ou descendante, qui lui a été vendue.

Les critères de performances ci-dessus ainsi les valeurs à atteindre peuvent être modifiés et/ou complétés par l'Autorité de Régulation après concertation avec les acteurs du secteur et sous réserve d'un délai suffisant pour les mettre en œuvre qui ne saurait toutefois excéder un (1) an.

Le Titulaire doit mettre en place des équipements permettant de mesurer avec précision la qualité de service.

Les méthodes pratiques et les procédures exactes de mesure de la qualité des Services sont déterminées par l'Autorité de Régulation en concertation avec les acteurs du secteur.

Le Titulaire prend toutes mesures appropriées (y compris la mise en place de systèmes et procédures de comptages appropriés) pour que la mesure de la qualité des Services puisse être effectuée dans les meilleures conditions de fiabilité et de représentativité.

2. Services de détail

2.1. Principes généraux

Les critères de performances ci-dessous ainsi que les valeurs à atteindre peuvent être modifiés et/ou complétés par l'Autorité de Régulation après concertation avec les acteurs du secteur et sous réserve d'un délai suffisant pour les mettre en œuvre qui ne saurait toutefois excéder un (1) an.

Le Titulaire doit mettre en place des équipements permettant de mesurer avec précision la qualité de service.

Les méthodes pratiques et les procédures exactes de mesure de la qualité des Services sont déterminées par l'Autorité de Régulation en concertation avec les acteurs du secteur.

Le Titulaire prend toutes mesures appropriées (y compris la mise en place de systèmes et procédures de comptages appropriés) pour que la mesure de la qualité des Services puisse être effectuée dans les meilleures conditions de fiabilité et de représentativité.

2.2. Accès à internet et voix

2.2.1. Indicateurs et seuils applicables aux services voix et internet

- Délai de mise en service de l'accès
- Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service
- Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service
- Délai de réparation d'une panne signalée

Nom de l'indicateur	Définition	Seuil à atteindre
DMR (délai moyen de raccordement)	DMR (délai moyen de raccordement) : durée d'attente en jours la plus élevée pour 90% des demandes satisfaites au cours de l'année.	< 30 j
VR2 (vitesse de relève des dérangements en 2 jours)	pourcentage des dérangements relevés en moins de deux jours. Cet indice est calculé mensuellement et une moyenne annuelle est établie.	> 95%
VR8 (vitesse de relève des dérangements en 8 jours)	pourcentage des dérangements relevés en moins de 8 jours. Cet indice est calculé mensuellement et une moyenne annuelle est établie.	> 99,9%
REC (taux de réclamation sur factures)	pourcentage des factures donnant lieu à réclamation sur une période d'un an.	< 0,5%
TDI (Taux de Demandes en Instance)	pourcentage des demandes de raccordement à la boucle locale (respectivement de fourniture du service d'accès Internet) qui ne sont pas satisfaites par rapport au nombre total de clients en service du service considéré. Cet indice est établi pour chacun des services à la fin de chaque mois. Le résultat pris en compte est celui du dernier mois de l'année. Toutefois, pour tenir compte de la période de montée en charge de l'opérateur, et par exception aux dispositions du premier alinéa du présent article, l'objectif fixé n'est exigible que dans un délai de deux (2) ans à compter du début des services.	<5%

2.2.2. Indicateurs et seuils pour le service Internet

Nom de l'indicateur	Définition (1)	Seuil
Taux de réussite de l'accès à un site web	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	96%
Taux de navigation réussie	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	96%
Débit médian pour le téléchargement de fichiers	On appelle « débit médian pour le téléchargement de fichiers » la médiane des débits moyens atteints pour le téléchargement de fichiers de 5 Mo. (2)	2 Mb/s
Débit médian pour l'envoi de fichier	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)	2 Mb/s
Taux de réussite de connexion au service de transfert de données en mode non permanent	Rapport du nombre de tentatives de connexions réussies et du nombre total de tentatives de connexion au service DATA en mode non permanent.	>95%
PS Connection setup Success Rate @ Busy Hour	Le rapport du nombre de tentatives de connexion PS réussies et du nombre total de tentatives de connexion PS	85%
PS Call Drop Rate @ Busy Hour	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	85%

Annexe 5 - Fréquences

A compléter uniquement pour les BLR

Les bandes de fréquences ci-après peuvent être allouées aux fournisseurs d'accès internet :

- bande 2300-2400 Mhz
- bande 5250-5350 Mhz
- bande 5470-5725 Mhz.

Par ailleurs, le Titulaire peut faire une demande motivée par écrit à l'Autorité de Régulation sollicitant le droit d'utiliser des fréquences dans des bandes différentes que celles mentionnées ci-dessus. L'Autorité répondra à cette demande dans un délai maximum de trois mois sur la base des considérations suivantes : i) la disponibilité du spectre concerné, ii) les risques de brouillage éventuels et iii) les recommandations et normes internationales en matière de spectre.

Le Titulaire peut bénéficier d'assignations de fréquences pour la mise en œuvre de son réseau et notamment la réalisation des liaisons fixes terrestre ou par satellite de ce réseau. Ces assignations sont effectuées par l'Autorité de Régulation sur demande du Titulaire, en tenant compte des disponibilités dans les bandes de fréquences considérées.

Annexe 6 - Numéros

A compléter uniquement dans le cas des services de voix