



DECISION

DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION

N° 01/10/AR/CNR/DTP

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION :

- Vu la loi n° **2001-18** du **25 Janvier 2001** relative à l'Autorité de Régulation Multisectorielle ;
- Vu la loi n° **99.019** du **11 Juillet 1999** relative aux télécommunications ;
- Vu l'arrêté n° **130/MIPT** en date du **21 Février 2001** définissant les modalités d'octroi, de réglementation et de contrôle des licences et autorisations ;
- Vu l'arrêté n° **401/MIPT** en date du **04 Juin 2000** portant attribution de la licence n° **1** d'établissement et d'exploitation d'un réseau de télécommunications cellulaire ouvert au public de norme **GSM** au bénéfice de la Société Mauritano-Tunisienne de Télécommunications (**MATTEL SA**) ;
- Vu le Cahier des Charges de ladite licence signé le **03 juin 2000** ;
- Vu le rapport d'enquête de l'Autorité de Régulation du **22 novembre au 9 décembre 2009**;
- Vu la mise en demeure par la lettre n° **1228/AR/CNR/DTP/DRS** du **27/12/2009**
- Vu les résultats de la mission de contrôle menée du **2 au 15 mars 2010** par l'Autorité de Régulation ;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° **445/AR/CNR/DTP/DRS** du **23/03/2010** tenant lieu de notification de griefs à **MATTEL SA**;
- Vu la lettre réponse de l'opérateur **MATTEL SA** n° **99/DFC/2010** du **25/03/2010**.

Considérant que, par référence aux textes sus-visés, l'opérateur **MATTEL SA** s'est engagé à assurer en permanence aux utilisateurs du service, des niveaux de qualité conformes aux standards internationaux et, en particulier, aux normes de l'**UIT** et de l'**ETSI** ;

- Considérant que les niveaux de qualité sur lesquels l'opérateur s'est expressément engagé en vertu de l'article 9 du Cahier des Charges devraient permettre les minima suivants dans les agglomérations et sur les axes routiers desservis :

- Taux de perte maximum (GoS) de **5 %**, y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférence, foire, etc....) ;
- Taux de coupure des appels : au maximum **3 %** ;
- Considérant qu'en date du **27 décembre 2009**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n° **1228/AR/CNR/DTP/DRS** tenant lieu de mise en demeure, réitéré à l'opérateur **MATTEL SA** de se conformer aux prescriptions de son Cahier des Charges en terme de qualité de service;
- Considérant qu'en dépit de cette mise en demeure, l'opérateur **MATTEL SA** n'a pas remédié aux manquements relevés dans certaines agglomérations, comme il apparaît dans le rapport de mission de contrôle du **2 au 15 mars 2010**;
- Considérant que par lettre n° **445/AR/CNR/DTP/DRS** du **23 mars 2010**, l'Autorité de Régulation a prévenu l'opérateur **MATTEL SA** de son intention de lui appliquer les sanctions pécuniaires prévues par la loi, en raison des manquements constatés, en l'invitant à communiquer ses éventuelles remarques et observations sur cette question dans les **dix jours** calendaires suivant la réception de ladite lettre ;
- Considérant que Les motifs invoqués par **MATTEL SA** dans sa lettre réponse n° **99/DFC/2010** du **25/03/2010** ne comportent pas d'arguments justifiant le manquement grave à leurs obligations contractuelles.
- Considérant la gravité des manquements relevés par rapport aux engagements en terme de qualité du service prescrits par le Cahier des Charges, d'une part, et leur conséquence dommageable pour les utilisateurs, d'autre part ;
- Considérant qu'il appartient au Conseil National de Régulation de veiller au respect des engagements découlant de la loi, des règlements et du Cahier des Charges signés par l'opérateur **MATTEL SA** en lui appliquant les sanctions prévues par la législation en vigueur ;

DECIDE

Article 1er:

Une sanction pécuniaire ⁽¹⁾ d'un montant de **Vingt et Un Millions Ouguiyas (21 000 000 UM)** est appliquée à l'opérateur **MATTEL SA** pour manquements aux engagements en terme de qualité de service prescrits par l'**article 9** du Cahier des Charges de la licence objet de l'arrêté n° : **R 401 du 04/06/2000** notamment le **taux de perte d'appels**.

Article 2 :

La sanction pécuniaire ci-dessus est recouvrée comme créance de l'Etat et versée au Trésor Public.

Article 3 :

Le Directeur des télécommunications et de la poste est chargé de l'application de la présente décision.

Mohamed Salem OULD EKHAL



(1) : Tableau de calcul de l'amende en annexe

ANNEXE

(Tableau de calcul de l'amende)

Tableau de calcul de l'amende relative à la qualité de services prescrits par l'article 9 du Cahier des Charges de la licence N°1 notamment le taux de perte d'appels

Localité	Taux de perte d'appels	montant de l'amende (UM)
TAMCHEKETT*	Service indisponible	15 000 000
SELIBABY*	15%	2 250 000
F'DEIRIK*	14%	2 100 000
TIDJIKJA*	11%	1 650 000
TOTAL		21 000 000

* Localités où il y a récidive en terme de perte d'appels

Les pénalités ont été calculées conformément à l'article 6 de la loi 99-019 du 11 juillet 1999 qui stipule que «si le manquement n'est pas constitutif d'une infraction pénale, une sanction pécuniaire dont le montant est proportionné à la gravité du manquement et aux avantages retirés sans qu'il puisse excéder 7 millions d'Ouguiyas portés à 15 millions, en cas de nouvelle violation de la même obligation»,

A cet effet, il a été tenu compte de ce qui suit:

Pour un taux de perte d'appels :

- inférieur ou égal à 5%, il n'y pas de manquement;
- supérieur à 5% et inférieur à 10%, l'Autorité de Régulation a jugé ce niveau tolérable
- compris entre 10% et 100% l'amende est proportionnelle au taux relevé.

En cas d'indisponibilité du service l'amende est appliquée à 100%.