

**DECISION**  
**DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION**  
**N° 06/09/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° **528/MIPT** en date du **18 Juillet 2000** portant attribution de la licence n° **2** d'établissement et d'exploitation d'un réseau de télécommunications cellulaire ouvert au public de norme **GSM** au bénéfice de la Société Mauritanienne de Télécommunications (**Mauritel SA**) ;
- Vu l'arrêté n° **229/MIPT** en date du **12 Avril 2001** portant attribution de la licence n° **3** d'établissement et d'exploitation d'un réseau de et de services de télécommunications ouvert au public au profit de la Société Mauritanienne de Télécommunications (**Mauritel SA**) ;
- Vu le Cahier des Charges de la licence n° **2** signé le **18 juillet 2000** ;
- Vu le Cahier des Charges de la licence n° **3** signé le **12 Avril 2001**;
- Vu l'abrogation de l'**article 73** de la loi **99.019** du **11 Juillet 1999** en date du **27 juin 2007**;
- Vu le rapport d'enquête de l'Autorité de Régulation **du 12 au 24 mars 2009** ;
- Vu la mise en demeure par la lettre n° **480/AR/CNR/DTP/DRS** du **06/04/2009**
- Vu le rapport de la mission de contrôle menée du **9 au 22 juin 2009** par l'Autorité de Régulation ;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° **762/AR/CNR/DTP/DRS** du **1<sup>er</sup> juillet 2009** tenant lieu de notification de griefs à **Mauritel SA**;
- Vu la réponse de **Mauritel SA** par la lettre n°**0687/ MT/DG** du **9 Juillet 2009**;

- Considérant que, par référence aux textes sus-visés, l'opérateur **Mauritel 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 qu'en terme de permanence et de continuité de service, l'opérateur **Mauritel SA** s'est expressément engagé, en vertu de l'**article 18** du Cahier des Charges de sa **licence N° 3** à assurer :
  - o Une permanence du service 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7 ;
  - o Une continuité de la fourniture du service, laquelle ne peut être interrompue sans autorisation préalable de l'Autorité de régulation.
- Considérant que les niveaux de qualité sur lesquels l'opérateur s'est expressément engagé en vertu de l'**article 9** du Cahier des Charges de la **licence N° 2** devraient permettre les minima suivants dans les agglomérations et sur les axes routiers desservis :
  - o Taux de perte maximum (GoS) de **5 %**, y compris lors d'évènements générateurs d'une forte densité d'utilisateurs (congrès, conférence, foire, etc...) ;
  - o Taux de coupure des appels : au maximum **3 %** ;
- Considérant qu'en date du **06 avril 2009**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n° **480/AR/CNR/DTP/DRS** tenant lieu de mise en demeure, réitéré à l'opérateur **Mauritel SA** de se conformer aux prescriptions de son Cahier des Charges de la **licence N° 2** en terme de qualité de service;
- Considérant qu'en dépit de cette mise en demeure, l'opérateur **Mauritel SA** n'a pas remédié aux manquements relevés dans certaines localités, comme il apparaît dans le rapport de mission de contrôle de **juin 2009** ;
- Considérant que par lettre n° **762/AR/CNR/DTP/DRS** du **1er juillet 2009**, l'Autorité de Régulation a prévenu l'opérateur **Mauritel 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 **Mauritel SA** dans sa lettre n° **0687/ MT/DG du 9 juillet 2009** ne sont pas pertinents pour justifier les manquements graves à ses obligations contractuelles ;
- Considérant la gravité des manquements relevés par rapport aux engagements en terme de continuité et de qualité de service prescrits par les Cahiers des Charges, d'une part, et leur conséquence dommageable pour la communauté des 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 des Cahiers des Charges signés par l'opérateur **Mauritel SA** en lui appliquant les sanctions prévues par la législation en vigueur ;

## **DECIDE**

### **Article 1er:**

Une sanction pécuniaire<sup>(1)</sup> d'un montant de **Vingt un Million cent soixante dix mille ouguiyas (21 170 000 UM)** est appliquée à l'opérateur **Mauritel SA** pour manquements aux engagements en terme de qualité de service prescrits par **l'article 9** du Cahier des Charges de la **licence N°2** objet de l'arrêté n° : **R 528 du 18/07/2000** notamment le **taux de perte d'appels**

### **Article 2 :**

La sanction pécuniaire ci-dessus est recouvrée comme créances 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.

**Le Président**

**Mohamed Salem OULD LEKHAL**

(1) : pour les détails voir tableaux en annexe

## ANNEXE

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°2** notamment le **taux de perte d'appels**

| <b>Ville</b> | <b>Taux de perte d'appels</b> | <b>montant de l'amende(UM)</b> |
|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Akjoujt *    | 49%                           | 7350000                        |
| Barkéol*     | 46%                           | 6900000                        |
| Boumdeid     | 26%                           | 1820000                        |
| Boghé *      | 21%                           | 3150000                        |
| Néma*        | 13%                           | 1950000                        |
| <b>Total</b> |                               | <b>21 170 000</b>              |

\* : Localités où il y a récidence en terme de perte d'appels

### **N.B:**

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 a pas de manquement;
- supérieur à 5% et inférieur à 10%, l'Autorité de Régulation a jugé ce niveau tolérable et n'a donc pas appliqué de pénalité;
- de 10% à 20%, l'amende est de 7.000.000 UM. En cas de récidence, elle est portée à 15.000.000 UM
- compris entre 20% et 100% l'amende est proportionnelle au taux relevé.