



**DECISION
DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION
N° 01/11/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 qui s'est déroulée du **21 septembre au 7 octobre 2010** ;
- Vu la mise en demeure par la lettre n° **1159/AR/CNR/PR/DTP/DRS** du **27 octobre 2010**
- Vu les résultats de la mission de contrôle menée par l'Autorité de Régulation du **29 novembre au 10 décembre 2010** ;
- Vu la lettre de l'Autorité de Régulation n° **1401/AR/CNR/PR/DTP/DRS** du **26 décembre 2010** tenant lieu de notification de griefs à **MATTEL SA** ;
- Vu la lettre réponse de l'opérateur **MATTEL SA n°06/ DG/11** du **10 janvier 2011**.

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 octobre 2010**, l'Autorité de Régulation a, par lettre n° **1159/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 des améliorations de la qualité des services dans certains villes objet de la mise en demeure adressée à l'opérateur en date du

27 octobre 2010, il n'en demeure pas moins que l'opérateur **MATTEL SA** n'a pas remédié aux manquements relevés dans la ville de Néma, comme il apparaît dans le rapport de mission de contrôle du **29 novembre au 10 décembre 2010**;

- Considérant que par lettre n° **1401/AR/CNR/PR/DTP/DRS** du **26 décembre 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°**06/ DG/11** du **10 janvier 2011** 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 ;
- Considérant le procès-verbal de la réunion du Conseil National de Régulation en date du **11 janvier 2011**.

DECIDE

Article 1^{er}: Une sanction pécuniaire ⁽¹⁾ d'un montant de **Quinze Millions Ouguiyas (15 000 000 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 en ce qui concerne 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.

Le Président

Nani Ould CHROUGHA

(1) : *calcul de la sanction pécuniaire*

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'amende est proportionnelle au taux relevé conformément aux règles d'usage pratiquées par l'Autorité de Régulation ;
- pour un taux supérieur à 10%, le manquement est jugé grave, l'amende est appliquée à 100%.
- récidive du manquement dans la ville de Néma