

DECISION

DU CONSEIL NATIONAL DE REGULATION

N° 105/210/ARE/CNR/DTP

**Approuvant le cahier des charges et le formulaire de déclaration préalable
relatifs à la fourniture des services à valeur ajoutée y compris les centres
d'appel**

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION:

Vu la loi n° 2001-018 du 25 janvier 2001 portant sur l'Autorité de Régulation Multisectorielle ;

Vu la loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les communications électroniques ;

Vu le décret n° 2014-065 du 19 mai 2014 portant sur le régime des activités de communications électroniques ;

Vu le décret n° 2016-60 fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel ou de contact ;

Vu l'arrêté n° 1693 du 25 novembre fixant les contreparties financières dues au titre de l'autorisation générale ;

Vu la décision n° 124 du 25 novembre 2015 fixant le montant des frais de traitement des dossiers de déclaration portant une demande d'autorisation ;

Vu la proposition de la commission chargée du traitement et de la validation des procédures des demandes d'autorisations générales ;

Vu le procès-verbal de la réunion du Conseil National de Régulation en date du 24/11/2015.

DECIDE :

Article Premier : La présente décision porte sur l'approbation du cahier des charges et du formulaire de déclaration préalable relatifs à la fourniture des services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel. Elle est prise en application des articles 48 et 51 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.

Article 2: Est approuvé, en annexe 1 de la présente décision, le cahier des charges fixant les conditions de fourniture des services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel.

Article 3: Est approuvé, en annexe 2, le formulaire de déclaration préalable en vue de l'obtention d'une autorisation générale relative à la fourniture de services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel.

Article 4: Est approuvé, en annexe 3, la procédure externe de déclaration préalable en vue de l'obtention d'une autorisation générale relative à la fourniture de services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel.

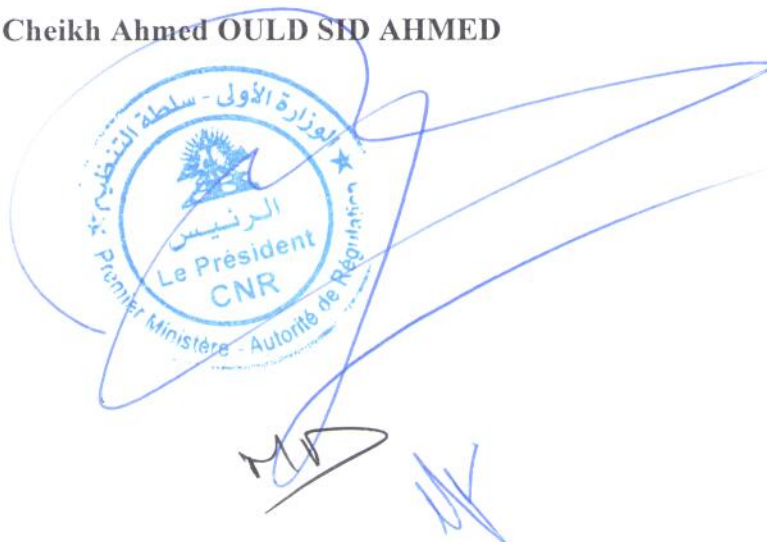
Article 5: Est approuvé, en annexe 4, l'accusé de réception de la déclaration préalable en vue de l'obtention d'une autorisation générale relative à la fourniture de services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel.

11 OCT 2016

Fait à Nouakchott, le/...../2016

Le Président

Cheikh Ahmed OULD SID AHMED



Annexe 1 :



AUTORITE DE REGULATION

**PROCEDURE DE DECLARATION PREALABLE
EN VUE DE L'OBTENTION D'UNE
AUTORISATION GENERALE RELATIVE A LA
FOURNITURE DE SERVICES A VALEUR
AJOUTEE Y COMPRIS LES CENTRES
D'APPEL**

L'article 24 de la loi n° 2013-025 portant sur les communications électroniques stipule la fourniture de services à valeur ajoutée et l'exploitation des centres d'appel sont soumises au régime de l'autorisation générale.

Ce régime requiert le dépôt, auprès de l'Autorité de régulation d'une déclaration préalable.

Dossier de la déclaration

Conformément aux dispositions de l'article 51 du décret n° 2014-065, le dossier de déclaration est constitué de :

1. Un dossier administratif contenant :
 - a- S'il s'agit d'une personne morale de droit privé :
 - L'identité du demandeur (dénomination, siège social, numéro d'immatriculation au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier, statuts, capital, relevé d'identité bancaire, copies des comptes sociaux des deux dernières années) ;
 - Un procès-verbal de l'organe compétent pour donner pouvoir (selon la forme juridique de la société) identifiant le représentant légal ;
 - b- S'il s'agit d'une personne morale de droit public, un acte attestant la délégation de pouvoir ;
 - c- Une attestation ou sa copie conforme délivrée depuis moins d'un (1) an par l'administration compétente du lieu d'imposition, certifiant une situation fiscale régulière du requérant ;
 - d- Le ou les cahiers des charges type(s) préparé(s) par l'Autorité de Régulation pour les réseaux ou services autorisés, dûment rempli(s) et signé(s) ;
 - e- L'identité, le curriculum-vitae et les références des personnes (clefs), chargées de l'installation et de l'exploitation du réseau ou des services ;
 - f- Dans le cas d'un réseau à usage partagé, la définition de chacun des groupes fermés d'utilisateurs du réseau (notamment les critères d'appartenance au groupe fermé), une attestation délivrée par un représentant, dûment mandaté de chaque groupe fermé d'utilisateurs confirmant son intention d'utiliser le réseau, l'identité de la ou les entités chargée(s) de la gestion du réseau ;
 - g- La description des activités industrielles et commerciales prévues ;

- h- La durée prévisible d'exploitation du réseau ou des services ;
 - i- Le plan d'affaires prévisionnel sur trois(3) ans sauf pour les réseaux indépendants ;
 - j- Le cas échéant, les licences ou autorisations dont le demandeur est déjà titulaire en Mauritanie et/ou dans d'autres pays, et les sanctions qu'il a déjà subies en application de la loi n° 2013-025 ou des lois équivalentes dans d'autres pays ;
2. La description des caractéristiques techniques du réseau et des services ;
 3. Le formulaire de demande d'autorisation ;
 4. Le justificatif de paiement des frais de dossier, fixés à : **Dix mille (10 000) ouguiyas.**

Le dossier de la déclaration préalable est adressé au Président du Conseil National de Régulation par dépôt en mains propres accusé de réception, par lettre recommandée avec ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception à l'adresse :

Autorité de Régulation
Secrétariat du Président du Conseil National de Régulation
Zone résidentielle D Rue 23023 Ksar BP 4908
Nouakchott- Mauritanie
Tél : (222) 45 29 12 41
Fax : (222) 45 29 12 79

Le dossier de la déclaration est réputé reçu au jour et heure de son dépôt au siège, attesté par l'accusé de réception, délivré par le service compétent de l'Autorité de Régulation.

Complément de dossier

Si une déclaration préalable n'est pas constituée ou déposée conformément aux dispositions ci-dessus, l'Autorité de régulation invite le demandeur dans un délai de dix(10) jours ouvrables, à compter de la date de dépôt, soit à compléter dans les meilleurs délais sa déclaration, soit à déposer une nouvelle déclaration conforme. A défaut, la déclaration est réputée régulièrement constituée et acceptée.

Tout dossier de demande peut être corrigé ou complété par le demandeur, à son initiative, au siège de l'Autorité de régulation, au service en charge des autorisations. Il dispose pour ce faire d'un délai d'un (1) mois à compter de la date du dépôt initial.

Traitement du dossier

L'Autorité de régulation dispose de trois (3) mois pour statuer sur la délivrance d'une autorisation générale.

L'Autorisation générale est délivrée par décision du Conseil National de Régulation sans paiement de contrepartie financière, celle-ci étant fixée à zéro(0) UM pour ce type d'activité.

Durée de validité et renouvellement

La durée d'une autorisation générale pour la fourniture de services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel est fixée à Cinq (5) ans. Elle peut être renouvelée autant de fois que nécessaire, pour des périodes n'excédant pas la durée initiale, dans les conditions prévues par les cahiers des charges associés.

Six 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 auquel cas elle lui notifie le refus de renouvellement trois(3) mois avant le terme de l'autorisation.

Modifications et cession :

Toute modification d'un réseau ou d'un service non prévue dans le dossier de déclaration préalable, y compris les cessions d'autorisation correspondant, est immédiatement portée par écrit à la connaissance de l'Autorité de Régulation.

Si le titulaire d'une autorisation désire étendre un service existant à des zones précédemment non desservies, il doit adresser à l'Autorité de Régulation une nouvelle déclaration préalable.

Documents et formulaires

- ✓ Formulaire de déclaration préalable ;
- ✓ Cahier des charges type dûment rempli et signé ;

Contact

Pour toute question ou complément de dossier concernant les demandes d'autorisation générale, contactez-nous sur les adresses suivantes :

Tél : + 222 45 29 12 70

Fax : + 222 45 29 12 79

Courrier électronique : aut.gen@are.mr



Annexe 2

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

Honneur – Fraternité – Justice



AUTORITE DE REGULATION

**CAHIER DES CHARGES FIXANT LES CONDITIONS DE
FOURNITURE DE SERVICES A VALEUR AJOUTEE Y
COMPRIS LES CENTRES D'APPEL**

Chapitre 1

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier : Outre les définitions données par la loi n°2013-25 du 15 juillet 2013 portant sur les communications électroniques (ci-après la « Loi »), il est fait usage dans le présent cahier des charges de termes qui sont entendus de la manière suivante :

1. Autorisation : Autorisation générale délivrée par l'Autorité de Régulation conformément aux dispositions des articles 24 et suivants de la Loi ;
2. Titulaire : Le titulaire de l'autorisation générale objet du présent cahier des charges ;
3. 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 ;
4. Autorité de Régulation : Désigne l'Autorité de Régulation de la République Islamique de Mauritanie instituée par la loi n° 2001-18 du 25 janvier 2001 ;
5. Services à valeur ajoutée : Tout service fourni par le biais d'un service de communications électroniques en sus du service de communications électroniques, utilisant nécessairement les capacités des réseaux de communications électroniques ouverts au public.

Article 2: Le présent cahier des charges fixe les conditions de fourniture de services à valeur ajoutée, conformément aux dispositions de la Loi et de son décret d'application n°2014-065 portant sur le régime des activités de communications électroniques et sur les modalités d'octroi des licences et des autorisations.

Chapitre 2

DUREE, RENOUVELLEMENT ET

MODIFICATION DE L'AUTORISATION

Article 3: La durée d'une autorisation générale pour la fourniture de services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel est fixée à cinq (5) ans. Elle peut être renouvelée autant de fois que nécessaire, pour des périodes n'excédant pas la durée initiale, dans les conditions prévues par le présent cahier des charges.

Article 4: Six mois au moins avant le terme de son autorisation, le 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 auquel cas, elle lui notifie le refus de renouvellement, trois (3) mois avant le terme de l'autorisation.

Article 5: Toute modification d'un service non prévu dans le dossier de déclaration préalable, y compris la cession d'autorisation, est immédiatement portée par écrit à la connaissance de l'Autorité de Régulation.

MB  7

Article 6: Si le titulaire d'une autorisation désire étendre un service existant à des zones non desservies précédemment, il doit adresser à l'Autorité de Régulation une nouvelle déclaration préalable.

Article 7: Le bénéficiaire d'une autorisation dispose d'un délai de douze (12) mois à compter de la date de délivrance de celle-ci pour commencer les activités pour lesquelles l'autorisation a été sollicitée.

Un délai complémentaire peut être accordé par l'Autorité de Régulation si des circonstances particulières le justifient. En cas de non-respect de cette disposition ou de refus de délai complémentaire, l'Autorité de Régulation peut décider du retrait de l'autorisation qui a été accordée.

Chapitre 3

LES PROCÉDURES AUPRÈS DES OPÉRATEURS

Article 8: Le fournisseur des services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel conclut avec un ou plusieurs opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public, un contrat fixant les conditions techniques et commerciales de fourniture des services, les obligations et les droits de chacune des deux parties.

Article 9: Conformément aux dispositions du décret n° 2014-066 portant sur la définition des conditions générales d'interconnexion et d'accès aux réseaux et services de communications électroniques, l'opérateur de réseau de communications électroniques ouvert au public est tenu de faire droit aux demandes raisonnables d'accès des autres opérateurs qui seraient autorisés en Mauritanie, de manière objective, transparente et non discriminatoire, dans les conditions prévues par leurs cahiers des charges et par la réglementation en vigueur.

Article 10: L'opérateur de réseau de communications électroniques ouvert au public doit répondre à la demande d'accès, dans un délai ne dépassant pas trente jours (30), à compter de la date de réception de la demande du Titulaire.

Article 11: En cas de litige le fournisseur de services concerné peut porter son dossier, y compris la réponse négative de l'opérateur de réseau de communications électroniques ouverts au public, devant l'Autorité de Régulation pour y statuer.

Chapitre 4

LES CONDITIONS TECHNIQUES

Article 12: Le fournisseur de service à valeur ajoutée ainsi que l'exploitant de centre d'appel doivent disposer au moins du matériel et des équipements suivants :

- Un distributeur téléphonique central dédié et équipé d'un système d'exploitation multifonctionnel avec une capacité propre suffisante pour garantir le traitement des appels entrants et sortants uniquement pour les centres d'appel ;
- Une autorisation d'exploitation de logiciel de chaque service prévu, le cas échéant ;
- Une unité d'archivage électronique des informations échangées avec une capacité de stockage suffisante de six (6) mois;

- Des équipements d'énergie garantissant l'auto-exploitation des serveurs et des équipements des communications électroniques pour une durée d'au moins soixante minutes dans le cas d'une panne électrique.

Article 13: Les exploitants des centres d'appel en particulier sont tenus de se conformer aux dispositions du décret n° 2016-60 fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel ou de contact relatives à l'exploitation technique des plateformes ou tout texte qui viendrait s'y substituer.

Chapitre 5

AFFECTATION DE NUMEROS

Article 14: Conformément à la réglementation en vigueur, les numéros attribués spécifiquement aux catégories de services à valeur ajoutée peuvent être affectés:

- soit directement, par blocs, aux opérateurs de services justifiant de besoins suffisamment importants et de capacités de commutation leur permettant de s'interconnecter aux réseaux ouverts au public ;
- soit indirectement, par l'intermédiaire des opérateurs de réseaux ouverts au public, qui assureront une affectation au détail des ressources qui leur seront assignées.

L'Autorité de Régulation s'assure que tous les opérateurs de réseaux intéressés disposent de ressources suffisantes pour créer une concurrence effective entre eux pour la fourniture de l'accès à ces services.

Chapitre 6

PRINCIPES GENERAUX

Article 15: Le titulaire de l'autorisation est tenu d'observer le respect des dispositions de la Loi et ses textes d'application, notamment :

- les règles visant à créer les conditions d'une concurrence loyale ;
- les règles de confidentialité et de neutralité du service au regard du message transmis ;
- les règles relatives aux prescriptions exigées pour la défense nationale et la sécurité publique ainsi que des prérogatives des autorités judiciaires ;
- les règles découlant des conventions et traités internationaux ratifiés par la Mauritanie ;
- les règles concernant les exigences essentielles telles que définies à l'article 1^{er} de la loi n°2013-025 et fixées par l'Autorité de Régulation ;
- les prescriptions visant à garantir la non perturbation des autres services.

Ils doivent en particulier :

- permettre l'utilisation du service à tous les demandeurs, de manière égale et non discriminatoire ;
- afficher clairement la tarification du service sur les panneaux publicitaires ou tout autre moyen publicitaire légalement autorisé ;
- afficher clairement le nom du fournisseur du service, son adresse et le numéro de téléphone du service après-vente, sur les panneaux publicitaires ;
- respecter l'horaire prévu dans la structure organisationnelle pour le service audio phonique joint au dossier du service présenté à l'Autorité de Régulation et aux opérateurs des réseaux de communications électroniques ouvert au public ;
- ne pas utiliser les données personnelles des abonnés sans le consentement de la personne concernée et les supprimer à chaque fois qu'elle le demande en s'engageant d'accompagner obligatoirement le message destiné au tiers par l'identité du demandeur du service ;
- ne pas induire le consommateur en erreur en publiant un contenu contraire au contenu intégré dans le serveur et s'engager à fournir un contenu mis à jour ;
- ne pas fournir des services contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- s'abstenir d'envoyer au hasard des messages aux abonnés du service de la téléphonie mobile et s'engager à l'envoyer uniquement aux clients qui ont exprimé leur consentement préalable et explicite pour recevoir ce type de messagerie ;
- s'abstenir de prospecter le marché ou de faire de la publicité directe à l'exception des cas autorisés.

Article 16: Au plus tard le 15 avril de chaque exercice fiscal, le Titulaire doit présenter à l'Autorité de Régulation, un rapport annuel en deux exemplaires sur son activité et les états financiers annuels certifiés.

Article 17: 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 qu'éditées par la réglementation en vigueur.

Il 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 ses services 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.



Chapitre 7

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Article 18: 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.

Article 19: Article 3: Le Titulaire doit effacer ou rendre anonyme toute donnée relative au trafic, sous réserve des dispositions des articles 92 et suivants de la Loi.

Article 20: Article 4: Le Titulaire établit les procédures internes et met en place, à sa charge, le dispositif conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur 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, la défense nationale et la sécurité publique.

Chapitre 8

CONTRIBUTION À L'EMPLOI

Article 21: Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur en Mauritanie fixant les conditions d'emploi de la main d'œuvre étrangère et notamment les dispositions du 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 le permis de travail pour les travailleurs étrangers, ainsi que celles du décret n° 2016-60 fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel ou de contact ou celles de tout autre texte réglementaire qui viendrait s'y substituer.

Article 22: Le Titulaire doit dans le cadre de la fourniture de ses services, privilégier le recrutement de nationaux mauritaniens notamment aux postes d'encadrement qualifié. En particulier, il s'engage à vérifier l'existence de compétences nationales adéquates avant de recruter des profils étrangers.

Article 23: 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 mauritaniens et étrangers, dans son personnel, qualifications, salaire moyen de ces personnels et justification de l'absence de ressources compétentes en Mauritanie
- Ratio des dépenses de formation du personnel mauritanien sur la masse salariale ;
- Nombre d'emplois indirects en distinguant ceux créés au profit des mauritaniens.

MB

11

Article 24: Le Titulaire s'efforce à recourir à des entreprises à capitaux majoritairement mauritaniens pour toute opération d'acquisition de biens et de services ou de sous-traitance.

Chapitre 9

CONTRIBUTIONS AU DEVELOPPEMENT DU SECTEUR

Article 25: En application de la Loi et en particulier de son article 26, 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 26: En application de la Loi, en particulier son article 26, 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 27: En application de la Loi, en particulier son article 26, le Titulaire est tenu de verser une contribution annuelle 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 nationales et internationales en tenant compte des dispositions du décret prévu par l'article 70 de la Loi.

Article 28: Les contributions du Titulaire dues au titre des articles 25 et 26 du présent Cahier des Charges sont calculées sur la base du chiffre d'affaires net des charges d'interconnexion nationale réalisé l'année écoulée. Elles sont arrêtées par l'Autorité de Régulation à partir du 15 avril de chaque année. Elles sont exigibles conformément aux règles spécifiques en vigueur.

Article 29: L'Autorité de Régulation est chargée du recouvrement de ces contributions auprès du Titulaire. Elle 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 10

RESPONSABITES, CONTRÔLE ET SANCTIONS

Article 30: Le Titulaire de l'autorisation est seul responsable vis-à-vis des tiers de la fourniture de ses services et des dommages éventuels qui pourraient en résulter.

Article 31: Le Titulaire est tenu de mettre à la disposition de l'Autorité de Régulation les informations ou documents financiers, techniques 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.

Le Titulaire s'engage, dans les formes et délais fixés par la réglementation en vigueur et par le présent cahier des charges, à communiquer à l'Autorité de Régulation les informations suivantes :

- description de l'ensemble des services offerts ;
- tarifs et conditions générales de l'offre de service ;
- les données du chiffre d'affaires ;
- toute autre information ou document prévus par le présent cahier des charges.

Article 32: L'Autorité de Régulation est chargée, conformément à la réglementation en vigueur, de veiller à la conformité et à l'application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Elle est habilitée à procéder à des contrôles inopinés auprès des fournisseurs de services à valeur ajoutée. Lesdits contrôles sont effectués par des agents assermentés et désignés par l'ARE à cet effet.

Article 33: Les fournisseurs sont tenus de mettre à la disposition du personnel mandaté par l'ARE, lors des visites de contrôle, les informations, les documents et les installations nécessaires pour s'assurer du respect des obligations imposées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Article 34: Lorsqu'un fournisseur ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ainsi que par les conditions fixées à l'occasion de la déclaration préalable et du cahier des charges, l'Autorité de Régulation le met en demeure de se conformer dans un délai de soixante (60) jours. Si le Titulaire ne se conforme pas à la mise en demeure qui lui a été adressée, l'Autorité de Régulation peut prononcer à son encontre les sanctions prévues par l'article 82 de la loi n° 2013-025 portant sur les communications électroniques.

Chapitre 11

DISPOSITIONS FINALES

Article 35: Durant la période de l'Autorisation, le présent cahier des charges ne peut être modifié que par l'Autorité de Régulation dans l'unique mesure où l'intérêt général le commande et sur avis motivé de celle-ci.

La décision de modification est notifiée au Titulaire par l'Autorité de Régulation six mois au moins avant sa prise d'effet. En cas de désaccord, le Titulaire pourra introduire les recours prévus par la loi.



Article 36: Les décisions de l'Autorité de Régulation sont susceptibles de recours devant la chambre administrative de la Cour Suprême.

Article 37: Le présent cahier des charges, sa signification et son interprétation sont régis par la Loi et les règlements en vigueur en République Islamique de Mauritanie.

Article 38: Le Titulaire fait élection de domicile en son siège social à Nouakchott, Mauritanie.

Article 39: Le présent cahier des charges a été approuvé et signé en deux (2) exemplaires originaux par :

Le Président du Conseil National de Régulation

Cheikh Ahmed SID'AHMED



Le Titulaire

Nouakchott, le/...../..... 2016

MS

14

Annexe 3



FORMULAIRE DE DECLARATION PREALABLE EN VUE DE L'OBTENTION D'UNE AUTORISATION GENERALE RELATIVE LA FOURNITURE DE SERVICES A VALEUR AJOUTEE Y COMPRIS LES CENTRES D'APPEL

(Ce formulaire est disponible sur le site de l'ARE : <http://www.are.mr>)

Merci de compléter ce formulaire intégralement en lettres capitales

1. ENREGISTREMENT

Cochez la case correspondant à votre demande

- ☐ Nouvelle déclaration
- ☐ Modification ou renouvellement de l'autorisation n° Du/...../.....

2. NATURE DE L'ACTIVITE

A- Services à Valeur Ajoutée autre que les centres d'appel

Cocher le service objet de la déclaration				
Service déclaré	Nature des prestations objet de la déclaration	Type d'accès ¹	Tarif en Ouguiya	
☐ Messagerie Electronique				
☐ Messagerie Vocale				
☐ Audiotex				
☐ Echange des données Informatisées (EDI)				
☐ Télécopie Améliorée				
☐ Service d'information online				
☐ Services d'Accès aux Données				
☐ Transfert de fichiers				
☐ Conversion de Protocoles et de codes				
☐ Internet cyber				
☐ Autre :				

¹ Exemples d'accès : RTC, RNIS, ADSL, GSM, VSAT, GMPCS etc...

B- Centre d'appel

Cocher le service objet de la déclaration				
Nature du centre d'appel	Type d'accès ²	Tarif en Ouguiya	Appels entrants	Appels sortants
☐ Prise de rendez-vous				
☐ Télévente				
☐ Etudes et sondage				
☐ Détection de besoin				
☐ Rétention de clients/fidélisation				
☐ Hotline (support technique)				
☐ Téléprospection				
☐ Information et renseignement				
☐ Autre :				
Le centre d'appel est utilisé pour :				
☐ Les besoins internes de l'entreprise				
☐ Les clients externes ³				
☐ Les deux				

3. TYPE DE CLIENTELE CIBLE

Cochez la case correspondant à votre type de clientèle :

- ☐ Grand Public
- ☐ Professionnels : Entreprises et Administrations
- ☐ Opérateurs

4. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Préciser la couverture géographique du service fourni (Commune, Moughataa, Wilaya, Territoire national) :

5. INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

A- Personne Morale de droit Public :

Dénomination du demandeur:
Siège administratif :
Durée prévisible d'exploitation du réseau ou des services :

² Exemples d'accès : RTC, RNIS, ADSL, GSM, VSAT, GMPCS etc...

³ Le centre d'appel compte offrir des prestations à des clients externes dans le cadre d'un contrat de sous-traitance

B- Personne Morale de droit privé :

Dénomination du demandeur :
Siège Social :
Numéro d'immatriculation au Registre de Commerce :
Capital en Ouguiyas :
Durée prévisible d'exploitation du réseau ou des services :

6. DECLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné, Monsieur, Gérant / Directeur Général, de la société, sise au, certifie sur l'honneur :

- N'avoir jamais fait l'objet d'une sanction de retrait ou de suspension d'autorisation ou de licence dans un autre pays ;
- L'exactitude des informations déclarées et m'engage formellement à me conformer, dans l'exercice de mon activité, aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Fait à :

Date :

Signature du demandeur de l'autorisation

--

MR



Annexe 4 :



AUTORITE DE REGULATION

**ACCUSE DE RECEPTION DE LA
DECLARATION EN VUE DE L'OBTENTION
D'UNE AUTORISATION GENERALE POUR
LA FOURNITURE DES SERVICES A VALEUR
AJOUTEE Y COMPRIS LES CENTRES
D'APPEL**

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Autorité de Régulation accuse réception de la déclaration en vue de l'obtention d'une autorisation générale déposée sous le numéro :

....., par :

Déclarant :			
Adresse du siège :			
Téléphone		Fax :	
Courrier électronique		Site web	

Cette déclaration porte sur la fourniture de services à valeur ajoutée y compris les centres d'appel, tels que définis par la loi n° 2013-025 et le décret n° 2014-065.

Type de services	Description

La date de dépôt prévue à l'article 53 du décret n° 2014-065 est entendue comme étant la date de la signature du présent accusé de réception.

DIRECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS ET DE LA POSTE