

**قرار للمدير العام للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات
رقم ANRT/DG/11/07 بتاريخ 28 أغسطس 2007 يتعلق
بإحالة الأمر إلى الوكالة من لدن شركة WANA بشأن
بعض الممارسات لاتصالات المغرب**

المدير العام للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات

بناء على القرار 24-96 المتعلق بالبريد والمواصلات كما وقع تعديله وتتميمه بالقانون رقم 55-01 ولا سيما المادة 8 مكررة منه ؛

وعلى المرسوم رقم 2-05-772 بتاريخ 13 يوليو 2005 يتعلق بالإجراءات المتبعة أمام الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات فيما يتعلق بالنزاعات والممارسات المنافسة لقواعد المنافسة وعمليات التركيز الاقتصادي ولا سيما الباب الثالث منه ؛

وعلى المرسوم رقم 2-00-1333 بتاريخ 9 أكتوبر 2000 بالموافقة على دفتر التحملات لإتصالات المغرب كما وقع تعديله وتتميمه ؛

وعلى المرسوم رقم 2-05-1576 بتاريخ 14 أبريل 2006 بمنح شركة " MAROC CONNECT S.A " ترخيصا من الجيل الجديد واستغلال شبكة عامة للمواصلات ؛

وبناء على طلب رفع الأمر من لدن وانا WANA المسجل بتاريخ 16 مارس 2007 بشأن ممارسات اتصالات المغرب التي تعتبرها منافية لقواعد المنافسة وتعيب فيه على هذه الأخيرة أموراً ثلاثة :

- تقديم خدمة بالجملة ل ADSL بجودة رديئة ؛
- عدم التمكين من تقديم عروض مماثلة بالتقسيط ل ADSL بصيب مضمون ؛
- عرض خدمات بالتقسيط للوصلات المؤجرة بمقتضى عقود تتضمن بنوداً منافية لقواعد المنافسة وغير قانونية.

يرتكز طلب وانا WANA على تجاوزات اتصالات المغرب بحكم وضعيتها المهيمنة ووضعية التبعية الاقتصادية ل وانا WANA اتجاهها. وتدعيما لطلبها تلتزم وانا WANA من الوكالة أن تأمر اتصالات المغرب بما يلي :

- أن تقوم بأسرع وقت ممكن بإصلاح الأعطاب التقنية في انتظار البث في هذا الطلب والمتعلقة بمشاكل الجودة لخدمات بالجملة ل ADSL التي تقدمها اتصالات المغرب ؛
- أن تقدم على الفور ل وانا WANA القواعد الهندسية لشبكة ADSL لإتصالات المغرب ؛
- أن تحدث في أسرع وقت ممكن شبكات ADSL وحيدا يعنى بمعالجة، دون تمييز، المشاكل التي تعترض ل وانا WANA ولزبنائها من حيث مستوى الجودة لخدمات ADSL لاتصالات المغرب ؛
- أن تحسن في أقرب وقت ممكن تنظيمها الداخلي ومسلسلها العملي وتحسن على الفور مسلسل تشغيل الربط الجديد بحذف التشغيل الأتوماتيكي 128/Kb/S ؛
- أن تحترم التزاماتها من حيث الجودة بخدمة ADSL اتجاه وانا WANA وبالأساس تشغيل كل ربط جديد ل ADSL في أقل من عشرة أيام (10) وإصلاح الأعطاب التقنية في أقل من أربع وعشرين ساعة (24) ؛
- أن تقدم في أسرع وقت ممكن عرضا بالجملة لخدمات ADSL (بما في ذلك الغرامات)
- أن تقدم في أقرب وقت ممكن في أجل أقصاه أربعة أشهر (4) من تاريخ إيداع هذا الطلب، عرضا جديدا لخدمات بالجملة ل ADSL واحتياطيا :

أن تقدم لوانا WANA، في أقرب وقت ممكن وفي أجل أقصاه شهر واحد من تاريخ ايداع هذا الطلب، عرضا لخدمات بالجملة لخدمات ADSL بصيبيب مضمون يسمح لوانا WANA أن تقدم عرضا مماثلا للخدمات بالتقسيط ل ADSL بصيبيب مضمون من اتصالات المغرب ؛

- ❖ أن توقف على الفور عرضها للخدمات بالتقسيط ل ADSL بصيبيب مضمون في انتظار تقديم من لدن اتصالات المغرب عرضا لخدمات بالجملة ل ADSL بصيبيب مضمون يسمح لوانا WANA أن تقدم عرضا مماثلا لخدمات بالتقسيط بصيبيب مضمون من قبل اتصالات المغرب ؛
- ❖ أن توقف على الفور تطبيق نظام تخفيضات الوفاء وبنودا تتعلق بمصاريف فسخ العقد قبل التاريخ الحقيقي للوضع رهن الإشارة والفسخ خلال الفترة الأولى الواردة في العروض والعقود الخاصة بالخدمات بالتقسيط للوصلات المؤجرة ؛
- ❖ أن تغيير في أقرب وقت ممكن وداخل أجل شهر واحد من تاريخ ايداع طلب رفع الأمر، البنود المتعلقة بمصاريف فسخ العقد قبل التاريخ الحقيقي للوضع رهن الإشارة والفسخ خلال الفترة الأولى الواردة في عقودها المبرمة بخصوص الخدمات بالتقسيط للوصلات المؤجرة ؛
- ❖ أن تغيير داخل أجل شهر واحد يلي قرار البت في الموضوع من قبل الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، البنود المتعلقة بمصاريف الفسخ قبل التاريخ الحقيقي للوضع رهن الإشارة والفسخ خلال الفترة الأولى الواردة في عقودها المبرمة بخصوص الخدمات بالتقسيط للوصلات المؤجرة.

وتلتبس أيضا وانا WANA من الوكالة أن :

- ❖ ترفع الأمر إلى وكيل الملك بالمحكمة الابتدائية المختصة من أجل متابعة اتصالات المغرب طبقا لأحكام المواد 67 و 70 من القانون رقم 99-06 المتعلقة بحرية الأسعار والمنافسة.
- ❖ أن تلتبس من وكيل الملك فرض الغرامات القصوى المنصوص عليها في المواد 67 و 70 من القانون رقم 99-06 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة نظرا لخطورة ومدة الممارسات المنافية لقواعد المنافسة لاتصالات المغرب ولوضعيتها المالية ولحجمها وأهمية الأضرار التي تلحقها بالإقتصاد الوطني ولقطاع المواصلات وللمستهلكين ولوانا WANA ؛
- ❖ أن تأمر بناء على القرارات التي ستصدرها الوكالة تبعا لهذا الطلب سواء تعلق الأمر بالتدابير التحفظية أو بطلبات الموضوع، بنشرها كاملة أو مستخرجات منها كلما ارتأت الوكالة إخبار المستهلكين بممارسات منافية للمنافسة لاتصالات المغرب، بجريدة أو عدة جرائد مؤهلة لنشر الإعلانات القانونية أو جرائد أخرى تحددها الوكالة؛
- ❖ أن تأمر بتعليق هذه القرارات بالكامل وبعض المستخرجات منها في الأماكن التي تحددها الوكالة كلما ارتأت إخبار المستهلكين بالممارسات المنافية لقواعد المنافسة لاتصالات المغرب ؛
- ❖ أن تأمر بالنفاذ العاجل لهذه القرارات التي ستصدرها الوكالة في حقها ماعدا طلب المراجعة من لدن اتصالات المغرب ؛
- ❖ أن تأمر بادراج النص الكامل للقرارات التي ستصدرها الوكالة تبعا لهذا الطلب في تقرير التسيير الذي تضعه الوكالة بخصوص العمليات برسم السنة الحالية.
- ❖ أن تحفظ لوانا WANA حقها في متابعة اتصالات المغرب مدنيا ؛
- ❖ أن تحفظ لوانا WANA حقها في الاستماع للخبراء في إطار التحقيق في هذه القضية؛
- ❖ تأمر كل شخص، لفض هذا النزاع، ارسال المعلومات و الوثائق ذات الطابع التي أدلت بها WANA لتدعيم طلبها أو في إطار التحقيق في هذه القضية، الاحتفاظ بهذه المعلومات و الوثائق السرية؛
- ❖ تخبر مجلس المنافسة بالقرارات التي ستصدرها الوكالة في هذه القضية.

و حيث تم تعيين مقرر من لدن المدير العام للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بتاريخ 26 مارس 2007 للتحقيق في القضية طبقاً لأحكام المادة 24 من المرسوم رقم 772-05-2 المشار إليه أعلاه.

يتضمن التقرير العناصر التالية:

- 1- تقديم للخدمات موضوع النزاع و بالتحديد خدمة ADSL و الوصلات المؤجرة؛
- 2- عرض للطلب الذي تقدمت به وانا WANA يعرض بالتفصيل لكل الحجج و المطالب؛
- 3- عرض لجواب اتصالات المغرب و التعقيبات على طلب وانا تدحض كل الحجج و ما تنعیه عليها
.WANA

تتمحور هذه التعقيبات حول النقاط التالية:

- ❖ المشاكل التقنية التي تخص جودة خدمات بالجملة ل ADSL لا تشكل ممارسات منافية لقواعد المنافسة وقد تم البحث عن تحسينات لمواجهة هذه المشاكل و ذلك بتشاور مع الوكالة لتقنين المواصلات؛
- ❖ بإمكان وانا WANA أن تقدم خدمات مماثلة بالتقسيم لخدمات ADSL بصيب مضمون بالوسائل و التكنولوجيات المرخص بها بواسطة الترخيص (اقتسام جزئي للحلقة المحلية – الحلقة المحلية راديو)؛
- ❖ التخفيضات من أجل الوفاء و مصاريف الفسخ المقدم المطبقة من لدن اتصالات المغرب في إطار عقودها لخدمات بالتقسيم للوصلات المؤجرة، لا تهدف إلى عرقلة الولوج إلى سوق الوصلات المؤجرة

- 4- عرض لرد وانا على المذكرة الجوابية لاتصالات المغرب،
- 5- تحليل من لدن الوكالة لما تنعیه وانا على اتصالات المغرب و كذا تعقيبات هذه الأخيرة على وانا.
- 6- ملخص لتقرير التدقيق العملي لجودة خدمة ADSL لاتصالات المغرب المنجز من طرف مكتب الدراسات DOTECON بطلب من الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات و ذلك بتاريخ 8 مايو 2006.

7- مستنتاجات المقرر:

فيما يخص الأمر الأول المتعلق بجودة خدمة ADSL يعتبر المقرر هذه الأخيرة عنصراً مهماً يقتضي:

- من جهة اتخاذ التدابير التقنية لوضع حد لتدني مستوى الجودة و بالخصوص تحديد نسب الاحتقان (Ratios de contention) و تبادل القواعد الهندسية للشبكات بين الأطراف ماعدا العناصر التي تهم سر المعاملات؛

- و من جهة أخرى، المعالجة العادلة و الموضوعية من طرف اتصالات المغرب للأعطاب التي اثارتها وانا WANA و كذلك الحال بالنسبة للأعطاب التي تثيرها مصالح اتصالات المغرب و ذلك طبقاً لتوصيات تقرير التدقيق المنجز من طرف DOTECON الذي يهتم جودة خدمة ADSL.

- فيما يخص الأمر الثاني المتعلق بإمكانية تقديم عروض مماثلة بالتقسيم للولوج إلى ADSL بصيب مضمون، يشهد المقرر بأن البنية التحتية للمتعدد التاريخي و بالتحديد اتصالات المغرب صعبة التثنية و بالتالي فهي بنية تحتية أساسية. و عليه، يتعين على المتعدد التاريخي تأمين و لوج هذه البنية التحتية للمتعهدين الجدد و بالتالي يدعو المقرر اتصالات المغرب إلى التفاوض مع المتعهدين ذوي البنية التحتية البديلة حول عروض التجميع للولوج إلى ADSL مع مختلف مستويات الخدمة ذات صيب مضمون.

- فيما يخص الأمر الثالث الذي يهم الطابع المنافي لقواعد المنافسة لشروط عروض التقييط للوصلات المؤجرة و بالتحديد تلك التي تخص التخفيضات المتعلقة بمدة الالتزام و مصاريف الفسخ قبل تاريخ الحقيقي للوضع رهن الإشارة و الفسخ خلال الفترة الأولى، يعتبر المقرر بأن:
- التخفيضات حسب المدة بدون مزاججة (sans couplage) أو شروط من طرف متعهد قوي و بالتحديد اتصالات المغرب لا تطرح أي إشكال مادام لها ما يبررها من الناحية الاقتصادية؛
- البند المتعلق بفسخ العقدة قبل التاريخ الحقيقي للوضع رهن الإشارة الوارد في عقدة الوصلات المؤجرة Plus لاتصالات المغرب تستوجب مراجعة للأخذ بالإعتبار مصالح الزبون و لا تترجم بتجاوز للمتعهد ينتج عنه استقطاب قصري للزبناء؛
- البند المذكور أعلاه للفسخ أثناء الفترة الأولى الذي ينص عن تسديد كل المستحقات المتبقية للفترة المتعاقدة بشأنها في حالة الفسخ المقدم يعتبر بندا فيه نوع من الاستمالة القصرية للزبناء و يحد من حرية و تصرف الزبون الذي يمكنه الاستفادة من فعل المنافسة.
- يقترح أيضا المقرر في هذا الباب و حرصا منه لتجنب كل أشكال عرقلة الولوج إلى السوق أن لا تتجاوز المدة الدنيا لعقدة الوصلات المؤجرة سنة و أن كل الأشكال الأخرى للالتزام لأكثر من سنة و التي تكون خاضعة للتخفيضات من أجل الوفاء، يجب أن توفر للزبون امكانية فسخ العقدة قبل الأجل و ذلك باسترداد المتعهد لمبلغ التخفيض الممنوح للزبون.

و بناء على تعقيبات اتصالات المغرب على التقرير المذكور أعلاه التي تم ارسالها إلى الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بتاريخ 10 أغسطس 2007 و التي تثير فيها اتصالات المغرب الملاحظات التالية:

- فيما يخص الأمر الأول:

- تعتبر اتصالات المغرب بأن الالتزام جودة الخدمة ملزم على حد سواء للمتعهد التاريخي و لمقدمي الخدمات ذات القيمة المضافة و بالتالي تعتبر بأن اعترافها بالمشاكل التقنية التي تلحق جودة خدمة ADSL بالجملة كما بالتقييط لن يكون موضوع طلب رفع الأمر بسبب ممارسات منافية لقواعد المنافسة و ذلك لانعدام قانون السببية ما بين الوضعية المهيمنة و التجاوز.
- و تضيف اتصالات المغرب أن الممارسات التي تثيرها وانا WANA لا يمكن اعتبارها ممارسات منافية للمنافسة إلا إذا كانت تشكل ممارسات تمييزية اتجاه وانا WANA و / أو تهدف استمالة زبناء وانا WANA. في حين أن هذا التمييز إن كان موجودا فهو مبرر من الناحية العملية لكونها لا تدبر شبكة وانا وليس لها أي ارتباط مباشر بزبون وانا (WANA). و لا يمكن بالضرورة اعتبار هذا التمييز ممارسة تفضيلية.
- تدحض اتصالات المغرب الحجج التي تخص استقطاب زبناء وانا WANA مدعية رداءة جودة خدمة وانا WANA
- فيما يخص نسبة الاحتقان (Taux de contention) تعتبره اتصالات المغرب بالرغم من كونه يشكل مؤشرا للجودة الخدمة و قاعدة هندسية معطى ناجحا و ليس من شأنه أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة من طرف وانا WANA لزبنائها.
- و فيما يخص الأمر الثاني:
- تؤكد اتصالات المغرب على أن تقديم عروض مماثلة بالتقييط لخدمة ADSL بصيب مضمون ممكن عبر البنية التحتية لوانا WANA و/ أو الاقتسام الجزئي للحلقة المحلية لاتصالات المغرب و تخلص إلى انعدام الرغبة لدى وانا WANA للاستثمار في اقتسام الحلقة المحلية.
- فيما يخص تقديم عرض بالجملة لخدمة ADSL بصيب مضمون من اتصالات المغرب، تعتبر هذه الأخيرة أن عرضا بالجملة حسب التصور الراهن لا يستساغ مادامت الخدمة المسوقة خدمة VPN IP ترتكز على شبكة VPN و على مركز تقني يؤمن كل أشكال و تجهيزات السلسلة « client – DSLAM – Transport –Réseau VPN » و ترجع مسؤولية هذه التجهيزات و

شبكة VPN إلى مقدمي الولوج للانترنت FAI فيحين ان DSLAM و شبكة النقل تبقى مسؤولية اتصالات المغرب مما يوشك أن يحدث العديد من الاختلالات التي تكون نفسها سببا لمختلف النزاعات. و لأجل تأمين هذا النوع من العروض، تعتبر اتصالات المغرب أن تقديم هذه الخدمات من قبل وانا WANA غير ممكن إلا إذا كان عبر بنيتها التحتية الخاصة.

فيما يخص الأمر الثالث:

• تبدي اتصالات المغرب عدم موافقتها حول استنتاج المقرر بشأن عقود الخدمة بالتقسيط للوصلات المؤجرة التي تتضمن بنودا صارمة لفسخها بالنسبة للزبناء و ليس لها ما يبررها من الناحية الاقتصادية و إنها تشكل عائقا للولوج بالنسبة للمتعهدين الجدد بحيث أن 19% فقط من العقود تكون مدة الالتزام فيها (3 أو 5 سنوات) و فضلا عن ذلك تعتبر ان فسخا مقدما تصاحب وجوبا غرامات ماعدا إن كانت هناك قوة قاهرة.

و بناء على تعقيبات وانا WANA على التقرير المذكور أعلاه بتاريخ 13 أغسطس 2007 تثير فيه هذه الأخيرة الملاحظات التالية:

- فيما يخص تدني مستوى جودة خدمة ADSL لاتصالات المغرب تسجل وانا WANA بأن:

- كل الأطراف (DOTECON, WANA, IAM) تعترف حاليا برداءة جودة خدمات ADSL لاتصالات المغرب؛
- عدد الأعطاب المسجلة (المبلغة إلى اتصالات المغرب) في حظيرة زبناء WANA منذ منتصف شهر فبراير 2007 في تزايد يوما بعد يوم.
- هناك وجود لحالات تفضيلية لزبناء مقدمي الولوج لخدمة الانترنت (ازاء زبناء منارة)؛
- لم تتخذ اتصالات المغرب أي إجراء ملموس و فعال لتحسين جودة خدمة ADSL منذ استنتاجات التدقيق الذي أنجزته شركة DOTECON في 2006؛
- تؤكد وانا على طلبها باتخاذ تدابير جبرية عاجلة تهدف إلى تحسين جودة خدمة ADSL لاتصالات المغرب.

- فيما يخص انعدام امكانية تقديم عروض مماثلة بالتقسيم لاتصالات المغرب للولوج على ADSL بصيب مضمون تسجل وانا على أن:

- المجهودات المبذولة لوضع شبكتها الخاصة و الحاجة لأجل أن تكون الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات الضامن لتقديم مماثل لكافة الخدمات بمجموع التراب الوطني.
- تلتمس اعطاء الأمر لاتصالات المغرب بتقديم عرض بالجملة لخدمات ADSL بصيب مضمون داخل أجل شهر من صدور قرار الوكالة و توقيف عرض الخدمات بالتقسيط ل ADSL بصيب مضمون من اتصالات المغرب اعتبار من الآن إلى حين الموافقة على العرض بالجملة المناسب من طرف الوكالة؛
- تلتمس المراجعة و المصادقة داخل نفس الآجال على الشروط العملية و التعريفية لعرض الخدمات بالجملة ل ADSL بصيب مضمون من اتصالات المغرب.

- فيما يخص شروط عروض التقسيط للوصلات المؤجرة لاتصالات المغرب تتمسك وانا WANA باستنتاجات المقرر و تلتمس من الوكالة تحويل هذه الاستنتاجات إلى تدابير جبرية في حق اتصالات المغرب .

و تفرض هذه التدابير حسب وانا WANA بالنفاد المعجل.

يقرر:

المادة الأولى:

تلتزم اتصالات المغرب ، داخل أجل أقصاه شهر واحد ابتداء من تاريخ تبليغ هذا القرار، بتحديد نسب الاحتقان (Ratios de contention) ما بين DSLAM (Multiplexeur d'accès) و (serveur d'accès) BAS بتعاون وثيق مع مقدمي الولوج للانترنت (FAI) و ذلك طبقا لتوصيات المقرر.
يلزم الأطراف بالاتفاق حول نسب الاحتقان (Ratios de contention) و تجسيدها في اتفاق مكتوب.
ترسل نسخة من هذا الاتفاق إلى الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات داخل الأجل المحددة .

المادة الثانية:

يجب على اتصالات المغرب أن تقوم بتسليم WANA، بمجرد تبليغ هذا القرار، القواعد الهندسية حول شبكة ADSL المرتبطة بالولوج إلى ADSL المقدم إلى WANA.

المادة الثالثة:

يتحتم على اتصالات فض كل النزاعات الجارية التي أثارها WANA، على مستوى الولوج ADSL و ذلك داخل أجل أقصاه 15 يوما ابتداء من تبليغ هذا القرار.

المادة الرابعة :

يجب على كل من اتصالات المغرب و وانا WANA الدخول في مفاوضات لمراجعة عقدة الولوج إلى ADSL و وضع (Service Level Agreement) SLA يؤخذ فيها بعين الاعتبار الإكراهات و المتطلبات الحقيقية للطرفين و التوصيات المستقاة من التدقيق لجودة ADSL الذي أنجزه مكتب الدراسات DOTECON و أحكام هذا القرار. في حالة فشل المفاوضات لمدة شهر واحد، تبتث الوكالة في نقاط الخلاف.

المادة الخامسة :

تلتزم اتصالات باقتراح على وانا WANA، داخل أجل أقصاه 15 يوما من تاريخ تبليغ هذا القرار ، عرضا بالجملة للولوج إلى ADSL بصيبيب مضمون و يجب أن يكون هذا العرض معقولاً و موضوعياً و غير تفضيلي .

المادة السادسة :

يجب على اتصالات المغرب بمراجعة كل عقود الوصلات المؤجرة، بند الفسخ قبل التاريخ الحقيقي للوضع رهن الإشارة حتى لا يسدد الزبون إلا المصاريف المؤداة في الحقيقية لدراسة طلب الوصلات المؤجرة و ليس كل المصاريف الجزافية للتأجير الشهري حتى انتهاء الالتزام. تحيل اتصالات المغرب مقدما اقتراح المراجعة إلى الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات داخل أجل 15 يوما من تاريخ بتبليغ هذا القرار.

المادة السابعة :

تحدد المدة الدنيا لعقدة الوصلة المؤجرة في سنة. فيما يخص التخفيضات من أجل الوفاء التي تفوق سنة، كل فسخ قبل الأجل لا يخول إلا الحق في استرجاع مبلغ التخفيض الممنوح من المتعهد.

المادة الثامنة :

تسري أحكام المادتين 6 و 7 من هذا القرار على كافة مستغلي الشبكات العامة للمواصلات المؤهلة لتسويق العروض التقسيطية للمواصلات المؤجرة.

المادة التاسعة :

يرفض باقي الطلبات و المستنتجات للطرفين.

المادة العاشرة :

يطبق هذا القرار ابتداء من تاريخ تبليغه إلى الطرفين.

الرباط في :

المدير العام للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات

محمد بنشعبون