

DECISION ANRT/DG/N° 05 / 11 DU 19 OCT. 2011
RELATIVE A LA TRANSPARENCE TARIFAIRE ET
L'EXACTITUDE DE LA FACTURATION DES SERVICES DE
TELECOMMUNICATIONS AU MAROC



**LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE NATIONALE DE REGLEMENTATION
DES TELECOMMUNICATIONS,**

- Vu la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, promulguée par le dahir n°1-97-162 du 2 rabii II 1418 (7 août 1997), telle qu'elle a été modifiée et complétée ;
- Vu le décret n°2-97-813 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) portant application des dispositions de la loi 24-96 relative à la poste et aux télécommunications en ce qui concerne l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications ;
- Vu le décret n°2-97-1026 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) relatif aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications, tel qu'il a été modifié et complété ;
- Vu le décret n° 2-00-1333 du 11 rejeb 1421 (9 octobre 2000) portant approbation du cahier des charges d'Ifissalat Al-Maghrib, tel qu'il a été modifié ;
- Vu le décret n°2-06-498 du 8 hija 1427 (29 décembre 2006) portant attribution à la société Ifissalat Al-Maghrib S.A. d'une licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications utilisant les technologies de troisième génération ;
- Vu le décret n° 2-99-895 du 19 rebia II 1420 (2 août 1999) portant attribution de la licence d'établissement et d'exploitation du deuxième réseau public de téléphonie cellulaire de norme GSM, tel qu'il a été modifié ;
- Vu le décret n° 2-05-1535 du 15 rabii I 1427 (14 avril 2006) portant attribution à la société " MédiTelecom" d'une licence nouvelle génération pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications.
- Vu le décret n°2-06-500 du 8 hija 1427 (29 décembre 2006) portant attribution à la société Médi Telecom S.A. d'une licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications utilisant les technologies de troisième génération ;
- Vu le décret n°2-05-1576 du 15 rabii I 1427 (14 avril 2006) portant attribution à la société Maroc Connect S.A. d'une licence nouvelle

génération pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications.

- Vu le décret n°2-06-499 du 8 hija 1427 (29 décembre 2006) portant attribution à la société Maroc Connect S.A. d'une licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications utilisant les technologies de troisième génération ;
- Vu le décret n° 2-09-287 du 5 hija 1430 (23 novembre 2009) portant attribution à la société «Wana Corporate» d'une licence pour l'établissement et l'exploitation d'un troisième réseau public de télécommunications utilisant des technologies cellulaires de deuxième génération ;
- Vu L'arrêté du ministre délégué auprès du Premier ministre, chargé des affaires économiques et générales n°649-07 du 16 rabii II 1428 (4mai 2007) fixant les modalités de publicité et d'information du consommateur en matière de services de télécommunications.
- Vu l'arrêté du ministre délégué auprès du Premier ministre, chargé des affaires économiques et générales n°977-08 du 28 jourmada I 1429 fixant les modalités de promotion des services de télécommunications.

I - Sur l'objet de la décision

La présente décision a pour objet de définir les actions à mettre en œuvre par les exploitants de réseaux publics de télécommunications (ERPT) pour garantir la transparence tarifaire et l'exactitude de facturation des services de télécommunications au Maroc.

II - Sur le cadre juridique

Les obligations des opérateurs en matière de principes de facturation et d'informations tarifaires sont régies par les dispositions suivantes :

- L'article 3 du décret 1026 tel que modifié et complété, notamment l'alinéa 1 relatif aux tarifs de détail ;
- Les articles 11.2 et 11.3 des cahiers de charges des ERPT relatifs, respectivement, aux principes de facturation et à la publicité des tarifs ;

- L'article 11.1 des cahiers de charges des ERPT relatif aux engagements de ces derniers vis-à-vis de leurs sous-traitants, distributeurs, revendeurs ou agents commerciaux ;

III – Sur le contexte d'adoption

L'ANRT a procédé, durant le 1er trimestre 2011 avec le concours d'un cabinet international spécialisé, à l'audit des systèmes de facturation des opérateurs ITISSALAT AL MAGHRIB, MEDI TELECOM et WANA CORPORATE. Les constats de l'audit font ressortir des non conformités par rapport aux obligations réglementaires des opérateurs en matière de principes de facturation et d'information tarifaire.

DECIDE :

Article 1 : Publication d'une brochure tarifaire unique

Les ERPT sont tenus de publier une brochure tarifaire unique, exhaustive, compréhensible et accessible à tous les consommateurs. Cette brochure doit respecter notamment les principes suivants :

- expliquer les principes tarifaires et comporter un sommaire permettant à chaque client l'accès à l'information recherchée.
- comprendre un glossaire des termes utilisés.
- être exhaustive, permettant en l'occurrence la compréhension de l'ensemble des règles de facturation afin que le client puisse recalculer sa facture ; plus particulièrement les informations suivantes:
 - prix des communications pour toutes les destinations et numéros : mobiles, fixes, internationaux, surtaxés, courts...
 - prix de tous les types de services : appels voix, SMS, MMS, Internet mobile...
 - prix en fonction de la localisation géographique de l'abonné (local au Maroc et différentes zones de roaming),
 - paliers de tarification (minutes indivisibles, palier de X secondes, etc.) en fonction des types de destination, des types de services et de localisation géographique de l'abonné,
 - définition précise de chaque forfait : communications éligibles, unités de décompte,

période d'applicabilité, etc.

- couvrir l'ensemble des offres prépayées et postpayées commercialisées au grand public par l'opérateur à la date de publication de la brochure.
- être mise à jour régulièrement après chaque changement tarifaire ou publication d'une nouvelle offre.

La brochure devra être mise à disposition des clients en un fichier pdf téléchargeable sur le site web de l'opérateur.

Article 2 : Contrôle d'accessibilité, d'exactitude et de lisibilité

1. Les opérateurs sont tenus de mettre en place un contrôle permanent de la facturation permettant de vérifier que :

- Les informations tarifaires sont accessibles publiquement,
- Les tarifs sont appliqués exactement en revalorisant les appels et en les comparant avec les prix de l'opérateur,
- Les informations de la facture sont suffisamment lisibles pour permettre un contrôle par les clients.

Ce contrôle doit répondre aux critères suivants :

- être réalisé selon la norme ETSI TS 102 845 ou toute autre norme internationale équivalente.
- être fondé sur les informations tarifaires publiques fournies aux clients et non pas sur des données internes de type spécifications techniques de paramétrage.
- vérifier que l'information sur la facture est correcte et suffisante pour permettre à tout client de vérifier que sa facture correspond à ses appels (indication des durées réelles, des volumes téléchargés).
- L'échantillon de la campagne de tests doit couvrir l'ensemble des tarifs applicables.
- Les résultats de ces tests comprenant notamment les taux d'erreur de facturation mesurés au cours du trimestre ainsi que les cas d'erreurs détectés expliquant le taux d'erreur, doivent être communiqués trimestriellement à l'ANRT.

2. Conformément à l'article 11.1 des cahiers de charges des ERPT relatif aux engagements de ces derniers vis-à-vis de leurs sous-traitants,

distributeurs, revendeurs ou agents commerciaux, les opérateurs fournissant les services de publiphones sont tenus de vérifier, à travers des contrôles « terrain », si les publiphones (à pièce) sont configurés conformément aux tarifs publiés.

Les résultats de ces contrôles doivent être communiqués annuellement à l'ANRT.

Article 3 : La présente décision prend effet à compter du 1er janvier 2012. Les ERPT sont tenus de respecter les dispositions de cette décision, à défaut ils seront assujettis aux sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 4 : Le Directeur Central de la Concurrence et du Suivi des Opérateurs, le Directeur Technique et le Directeur Responsable de la Mission Réglementation sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui entre en vigueur à compter de la date de sa notification à ITISSALAT AL-MAGHRIB, à MEDI TELECOM et à WANA CORPORATE.

Fait à Rabat, le 19 OCT. 2011

Le Directeur Général de l'Agence Nationale
de Réglementation des Télécommunications

Audine EL MOUNTASSIR BILLAN