

25 Mars 2014

Identification des abonnés mobiles

Le Maroc compte à fin 2013, 42.4 abonnés mobiles avec un taux de pénétration à près de 130%. La répartition du parc mobile selon le mode de facturation fait ressortir une prédominance du mode prépayé dont le parc d'abonnés a atteint 40,29 millions d'abonnés.

Cette évolution a été, toutefois, caractérisée par la croissance du nombre d'abonnés mobiles prépayés non identifiés (GSM, mobilité restreinte et 3G), du fait de la concurrence accrue sur ces segments de marché et de l'agressivité des stratégies commerciales adoptées par les opérateurs concernés, en vue de conquérir de nouvelles clientèles.

Pour rappel, les exploitants de réseaux publics de télécommunications (ERPT) sont tenus de s'assurer de l'identification précise de leurs clients, au moment de la souscription de l'abonnement, comportant notamment les éléments suivants : nom et prénom, adresse, et photocopie d'une pièce d'identité officielle.

Afin de mesurer l'ampleur de ce phénomène, l'ANRT a lancé au total, trois audits dont les résultats ont révélé des non conformités, variables selon chaque opérateur.

Au-delà de la non-conformité aux dispositions réglementaires en vigueur, l'absence d'identification des abonnés mobiles prépayés pose des problèmes multiples:

- ✓ L'absence de toute relation contractuelle formelle entre l'abonné non-identifié et son opérateur de réseau ;
- ✓ La gestion des incidents et des réclamations, dans le cas de clients non identifiés, ne pourrait, de ce fait, s'appuyer sur aucun support juridique. Cette situation fragilise les relations commerciales entre l'opérateur et ses clients anonymes;
- ✓ La non identification et/ou la non fiabilité des données d'identification des clients par les opérateurs concernés entre en contradiction avec les dispositions prévues par la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel;
- ✓ La commercialisation de cartes SIM non identifiées participe de plus en plus à l'amplification du phénomène de détournement du trafic international entrant vers les opérateurs nationaux. Cette fraude cause un préjudice financier important aux opérateurs en place, prive le trésor de rentrée de devises conséquentes et nuit, de ce fait, à l'économie nationale ;

Afin de poursuivre les actions entreprises en vue d'assainir le parc des abonnés mobiles prépayés et tenant compte des obstacles constatés à la mise en conformité

des opérateurs concernés, l'ANRT a adopté et transmis auxdits opérateurs une nouvelle décision dont les principales mesures sont décrites ci-après :

- ✓ L'interdiction ferme et catégorique pour tous les ERPT de mettre sur le marché, à compter du 1er avril 2014, des cartes SIM prépayées pré-activées. L'activation de toute carte SIM prépayée acquise à partir de cette date ne sera effectuée que si l'opérateur dispose du dossier complet d'identification du titulaire de la carte ;
- ✓ dans le cas où le dossier d'identification, n'est pas transmis à l'opérateur dans un délai de deux mois à partir de la souscription effectuée à compter du 1er avril 2014, l'opérateur procède à la restriction du titulaire de la carte à l'accès à certains services (appels sortants, recharges téléphoniques, service SMS) et ce, pendant un délai d'un mois supplémentaire ;
- ✓ La désactivation, de toute carte SIM non identifiée par lesdits ERPT, si au-delà de ce délai supplémentaire d'un mois, le dossier d'identification n'est pas transmis à l'opérateur ;
- ✓ Pour ce qui est des abonnés actifs avant le 1er Avril 2014, un numéro d'appel (1012), sera mis à leur disposition pour se renseigner auprès de leurs opérateurs, sur leur situation et sur les modalités pratiques d'identification. Ce numéro sera mis en service par chacun des opérateurs. Ce numéro devrait rester opérationnel jusqu'au 31 mars 2015 ;
- ✓ Pour ce qui est de la régularisation de la situation de ces abonnés, l'ANRT accorde aux opérateurs un délai d'une année à partir du 1er Avril 2014, pour procéder, d'une part, à l'identification complète et totale de leurs abonnés mobiles, et d'autre part, à la fiabilisation de leurs bases de données. Passé ce délai, les abonnés non identifiés pourraient se voir restreindre l'accès à leurs services mobiles.
- ✓ Le lancement par l'ANRT d'une campagne de communication visant à sensibiliser les clients non identifiés, à leur demander d'entrer en contact avec leurs opérateurs en vue de procéder aux démarches nécessaires d'identification auprès de leurs opérateurs.