

DECISION ANRT/DG/ N° 08/11 DU 24 FEVRIER 2011 RELATIVE A LA SAISINE INTRODUITE PAR WANA CORPORATE (WANA) A L'ENCONTRE D'ITISSALAT AL-MAGHRIB (IAM) ET DE MEDI TELECOM POUR PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES INHERENTES A LA DUREE ET AUX CLAUSES DE SORTIE DES CONTRATS MOBILES POST PAYES.

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

Vu la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle que modifiée et complétée, notamment son article 8bis ;

Vu le décret n°2-97-1026 du 27 choual 1418 (25 février 1998) relatif aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications, tel qu'il a été modifié et complété, notamment son article 2 ;

Vu le décret n°2-05-772 du 6 jourmada II 1426.(13 juillet 2005) relatif à la procédure suivie devant l'ANRT en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique, notamment son titre III ;

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 le décret n° 2-00-1333 du 11 rejeb 1421 (9 octobre 2000) portant approbation du cahier des charges d'ltissalat Al Maghrib (IAM), tel qu'il a été modifié ;

Vu le décret n°2-99-895 du 19 rabii 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 les saisines, enregistrées le 22 juin 2010 et déclarées recevables le 5 août 2010, introduites par WANA, dont le siège social est sis lotissement la colline Sidi Maârouf Casablanca, représentée par son Directeur Général M. Frédéric Debord à l'encontre de Médi Telecom et IAM, aux termes desquelles WANA demande à l'ANRT d'ordonner à IAM et à Médi Telecom de modifier, au plus tard dans un délai d'un (1) mois suivant la décision de l'ANRT sur la requête de saisine, les clauses relatives au frais de résiliation prévues dans leurs contrats mobiles post payés de la manière suivante :

- Durée minimale d'un contrat mobile post payé ne dépassant pas 12 mois ;
- Plafonnement des pénalités de sortie au montant de la remise qui a été attribuée au client, ou, le cas échéant, à un montant maximal égal à 1 mois d'abonnement, montant pouvant éventuellement être pris en charge par l'opérateur d'accueil.

2/7

Vu la décision du Directeur Général de l'ANRT n°13/2010 du 15 juillet 2010 portant désignation du Rapporteur chargée de l'instruction des dossiers de saisine de Wana corporate, en application de l'article 24 du décret n°2-05-772 susvisé ;

Vu le mémoire en défense, enregistré le 09 septembre 2010 par IAM dont le siège social est sis Avenue Annakhil, Hay Riad, Rabat, représenté par son Président de directoire M. Abdeslam Ahizoune, aux termes de laquelle IAM demande à l'ANRT de rejeter en bloc les demnades de WANA ;

Vu le mémoire en défense, enregistré le 01 septembre 2010 par Médi Telecom dont le siège social est sis Lotissement la colline II, Immeuble les Quatre temps, Sidi Maârouf, Casablanca, représenté par son Directeur Général M. Mohamed El Mandjra, aux termes de laquelle Médi Telecom demande à l'ANRT de rejeter en bloc les demandes de WANA ;

Vu les auditions des opérateurs IAM, Médi Telecom et Wana réalisées par le rapporteur les 25 et 27 septembre 2010 ;

Vu le rapport établi par le Rapporteur de l'ANRT transmis à Wana, à IAM et à Médi Telecom le 20 décembre 2010, comportant les analyses et les conclusions du rapporteur, prenant en compte notamment les meilleures pratiques internationales observées en la matière, et aux termes duquel il est précisé que :

« Les contrats d'abonnement postpayé avec durée d'engagement ne peuvent être qualifiés d'abusifs et/ou ayant des effets anticoncurrentiels dans les conditions suivantes :

- *L'existence de contrats de durée de 12 mois au même titre que les contrats de 24 mois avec des privilèges proportionnels à chacune des deux durées ;*
- *L'obligation pour le client ayant souscrit à un contrat de 12 mois de verser en cas de résiliation anticipée la somme des frais d'abonnement (sans frais de communications ou autres) correspondant à la durée restante et non la somme des mensualités restantes ;*
- *L'obligation pour le client ayant souscrit à un contrat de 24 mois de verser en cas de résiliation anticipée intervenue au bout du 12^{ème} mois la différence entre le prix d'acquisition du terminal par le client par rapport à son prix d'acquisition pour un contrat de 12 mois ;*

- *L'obligation pour le client ayant souscrit à un contrat de 24 mois de verser en cas de résiliation anticipée intervenue avant l'échéance du 12^{ème} mois de verser la somme des frais d'abonnement jusqu'au 12^{ème} plus la différence de prix d'acquisition du terminal définie à l'alinéa précédent ;*
- *L'existence au niveau du contrat de clauses concernant le réengagement renseignant le client sur le choix de la durée de réengagement à défaut de reconduction tacite du contrat de mois en mois ;*
- *L'inexistence de pénalités à la charge du client en cas de résiliation anticipée du contrat ;*
- *L'existence au niveau du contrat de clauses permettant au client de se désengager du contrat sans être tenu de verser 'une quelconque indemnité pour des motifs légitimes dont la preuve reste à la charge du client, telle que :*
 - *Le Déménagement (vers un autre pays ou vers une zone non couverte) ;*
 - *la Maladie grave/ incapacité/ surdité subite ;*
 - *La Liquidation judiciaire/ perte d'emploi ou tout autres motifs considérés par les juridictions compétentes comme légitimes.*
- *La nécessité pour tous les opérateurs de télécommunications d'assurer une information transparente aux consommateurs sur toutes les formules d'abonnement avec ou sans engagement à la durée afin de permettre aux clients de procéder à des choix clairs et responsables. »*

Vu les commentaires des parties au litige sur le rapport précité, transmis à l'ANRT :

- Le 06 janvier 2011 par WANA qui demande de permettre à un client ayant souscrit un contrat de 24 mois, de résilier à partir du 13^{ème} mois, en payant non pas l'intégralité de la remise, mais plutôt au prorata temporis des mois restants ;
- Le 21 janvier 2011 par Médi Telecom qui, réaffirme son rejet des demandes de Wana, tout en considérant que le changement des contrats avec engagement devrait se baser sur une concertation entre l'ANRT et les opérateurs ;
- Le 24 janvier 2011 par IAM qui affirme sa disposition d'adhérer à tout processus visant le changement des clauses des contrats dans le cadre d'une démarche

généralisée à tous les opérateurs, et précise que l'insertion d'une clause de résiliation pour motif légitime devrait être encadrée.

Tenant compte du fait que la possibilité de conserver des clients pendant une période significative est un élément essentiel de rentabilité des investissements des opérateurs, que, toutefois, ladite possibilité ne devrait pas constituer en elle-même une entrave à l'exercice d'une concurrence loyale à travers le verrouillage des conditions de sorties de contrats ;

DECIDE :

Article 1 - Les exploitants de réseaux publics de télécommunications (ERPT) sont tenus d'informer les clients de manière transparente sur les différentes formules d'abonnement mobile avec ou sans engagement, avec précision des conditions de sortie y afférentes.

Article 2 - Les ERPT fournissant un service d'abonnement de téléphonie mobile post payé sont tenus de prévoir au niveau de leurs contrats d'abonnement avec engagement de plus de 12 mois :

- La possibilité pour tout client de s'engager pour une durée inférieure ou égale à 12 mois ;
- Des avantages proportionnels à la durée selon des modalités non discriminatoires.

Article 3 - Les ERPT fournissant un service d'abonnement à un service de téléphonie mobile post payé doivent offrir à tout client la possibilité de résilier le contrat sans frais, à l'échéance de la période d'engagement.

A l'exception du cas de reconduction tacite de mois en mois, le client doit, en cas de volonté de réengagement, disposer du choix d'une nouvelle durée d'engagement, tel qu'offert à un nouveau client.

Tout réengagement à la durée doit être expressément accepté par le client.

Article 4 - Tout contrat d'abonnement à un service de téléphonie mobile post payé doit garantir la possibilité pour tout client de résilier sans frais son contrat, avant l'échéance de la période d'engagement, pour un motif légitime dûment justifié par le client.

Une liste indicative de motifs légitimes doit être insérée au niveau du contrat d'abonnement.

Article 5 - Pour tout contrat d'engagement à la durée avec acquisition d'un terminal à un prix préférentiel ou acquisition d'un avantage particulier, les exploitants de réseaux publics de télécommunications sont tenus de respecter les conditions suivantes :

- En cas de résiliation avant terme d'un contrat d'abonnement d'une durée de 12 mois, intervenue avant échéance, seule le paiement de la somme des frais d'abonnement correspondant à la durée restante du contrat peut être exigé du client pour résiliation anticipée ;

- En cas de résiliation avant terme d'un contrat d'abonnement de 24 mois, intervenue après le 12ème mois, les frais exigés du client pour résiliation anticipée doivent consister :

- en cas d'acquisition d'un terminal, à la remise d'au plus la différence entre le prix d'acquisition du terminal par le client pour une durée de 24 mois et son prix d'acquisition pour une durée de 12 mois ;
- en cas d'acquisition d'un avantage particulier, à la remise de la valeur correspondante audit avantage.

- En cas de résiliation avant terme d'un contrat d'abonnement de 24 mois, intervenue avant l'échéance du 12ème mois, les frais exigés du client pour résiliation anticipée doivent consister :

- en cas d'acquisition d'un terminal, à la remise d'au plus la somme des frais d'abonnement jusqu'au 12ème mois, augmentée de la différence entre le prix d'acquisition du terminal par le client pour une durée de 24 mois et son prix d'acquisition pour une durée de 12 mois ;
- en cas d'acquisition d'un avantage particulier, à la remise d'au plus la somme des frais d'abonnement jusqu'au 12ème mois cumulée à la valeur correspondante audit avantage.

Article 6 - Aucune pénalité, fixe ou forfaitaire, ne peut être imposée aux clients en cas de résiliation avant échéance du contrat, en sus des frais de résiliation anticipée précisés à l'article 5 ci-dessus.

Article 7 - Les ERPT disposent du délai d'un mois, à compter de la date de notification de la présente décision, pour présenter à l'ANRT les modèles de contrats révisés conformément aux dispositions de la présente.

Article 8 - La présente décision entre en vigueur dans un délai d'un mois à compter de la date de sa notification aux ERPT.

Les dispositions prévues par la présente s'appliquent aux contrats en cours et aux contrats à venir.

Article 9- Le Directeur Central de la Concurrence et du Suivi des Operateurs et le Directeur chargé de la Mission réglementation sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision qui est notifiée aux ERPT concernés.

Fait à Rabat, le 24 février 2011

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

7/7

Centre d'affaires, Bd. Ar-Riad, Hay
Riad • BP : 2939 • Rabat 10 100
Téléphone : (212) 37 71 84 00
Télécopie : (212) 37 20 38 62

www.anrt.ma