

Décision du Directeur Général de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications n° 05/16 du 24 hijja 1437 (26 septembre 2016) prise au terme de la procédure de sanction mise en mouvement par l'Agence à l'encontre de la société Itissalat Al-Maghrib

Le Directeur Général de l'Agence nationale de réglementation des télécommunications ;

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, notamment son article 30 ;

Vu le décret n° 2-05-772 du 6 jomada 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, tel qu'il a été modifié et complété, notamment le chapitre II de son Titre IV ;

Vu la mise en demeure adressée par l'ANRT à Itissalat Al-Maghrib (IAM) par lettre n° ANRT/DG/2015/419 du 03 décembre 2015 portant sur « *la mise en place d'une base de données d'accès en temps réel aux informations sur les lignes éligibles au dégroupage, à la non-conformité des offres techniques et tarifaires (OTT) publiées par IAM concernant le dégroupage et la non mise en œuvre de la décision ANRT/DG/N°03/15 du 30 septembre 2015* » ;

Vu la réponse d'IAM à la mise en demeure transmise à l'ANRT par lettre n° 581/15/DGRJ/DR du 31 décembre 2015 ;

Vu la lettre adressée par l'ANRT à IAM sous n° ANRT/DG/2016/07 en date du 18 janvier 2016 par laquelle l'Agence informe IAM que l'examen de sa lettre du 31 décembre 2015, en réponse à la mise en demeure, a permis de relever qu'IAM n'a pas apporté de réponses à l'ensemble des points soulevés par la mise en demeure, et qu'en conséquence, l'ANRT procédera à la mise en œuvre de la procédure de sanction à l'encontre d'IAM, conformément à la réglementation en vigueur ;

Vu la décision ANRT/DG/N°01/2016 du 18 janvier 2016 portant désignation du rapporteur chargé de l'instruction du dossier relatif à la mise en œuvre de la procédure de sanction à l'encontre d'IAM ;

Vu la lettre n° ANRT/DG/2016/121 du 15 mars 2016 par laquelle le Directeur Général de l'ANRT notifie à IAM les griefs établis à son encontre par le rapporteur, et lui fixe un délai d'un mois pour présenter ses observations écrites sur le rapport de notification des griefs ;

Vu la lettre d'IAM n° 147/15/DGRJ/DRC du 15 avril 2016 par laquelle IAM transmet à l'ANRT ses observations écrites sur le rapport de notification des griefs ;

Vu le procès-verbal de l'audition d'IAM en date du 23 juin 2016 ainsi que les compléments d'informations communiqués par IAM au rapporteur en date du 18 juillet 2016 et du 08 septembre 2016 ;

Vu le rapport d'instruction soumis par le rapporteur au Directeur Général de l'ANRT en date du 21 septembre 2016,

I- Dispositions réglementaires

En application de l'article 30 de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle que modifiée et complétée : « *lorsque le titulaire d'une licence d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications ne respecte pas les conditions qui lui sont imposées par les textes législatifs et réglementaires ou son cahier des charges, le directeur de l'ANRT le met en demeure de cesser l'infraction dans un délai de trente jours* ». Si le titulaire ne se conforme pas à la mise en demeure qui lui a été adressée, il est passible de l'une des sanctions prévues par l'article 30 précité.

La mise en œuvre de ces dispositions est encadrée par le Chapitre II du Titre IV du décret n°2-05-772 du 6 jomada 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, tel qu'il a été modifié et complété.

La procédure de sanction est engagée par le Directeur Général de l'ANRT qui procède à la désignation d'un rapporteur, et, par la suite, à la notification des griefs à l'exploitant mis en cause.

Les règles de procédure ainsi que la suite à réserver au dossier sont fixées par les articles 42 à 44 du décret n°2-05-772 précité.

II- Exposé des faits

Le dégroupage de la boucle locale et/ou sous boucle locale correspond au processus permettant à un opérateur tiers d'accéder aux lignes téléphoniques en cuivre de l'opérateur détenant une boucle locale, en louant auprès de ce dernier, tout ou partie d'une ligne téléphonique et proposer ainsi ses propres services à ses clients.

La boucle locale désigne le segment filaire existant entre le poste de l'abonné et le commutateur d'abonné auquel il est rattaché.

La sous boucle locale correspond à une boucle locale partielle qui relie le poste de l'abonné à un point situé entre ledit poste et le commutateur d'abonné auquel il est rattaché.

Le dégroupage peut être, soit partiel (accès uniquement aux fréquences non vocales pour l'offre de services DATA), soit total (accès à l'intégralité des fréquences pour l'offre de services VOIX et DATA).

Les offres de dégroupage peuvent prendre plusieurs formes : physique, virtuel ou être de type Bitstream.

Le dégroupage physique consiste en une offre de gros composée d'un ensemble de prestations permettant, via des équipements installés au niveau du nœud de raccordement d'abonnés (NRA) ou près du nouveau nœud de raccordement d'abonnés (NNRA), l'accès direct à la paire de cuivre d'une ligne fixe.

Le dégroupage virtuel (dit Vula) consiste en une offre de gros composée d'un ensemble de prestations permettant, via des équipements installés au niveau du NRA, l'accès indirect (virtuel) à la paire de cuivre d'une ligne fixe.

Enfin, le dégroupage Bitstream correspond à une offre de gros composée d'un ensemble de prestations permettant, via des équipements installés au point de présence (PoP) de l'opérateur tiers et via des liens de collecte connectés au NRA (ou au NNRA), l'accès à la paire de cuivre d'une ligne fixe.

Plusieurs prestations offertes par l'opérateur détenteur de la boucle locale sont associées à l'offre de dégroupage, notamment physique et virtuel, telles que la colocalisation des équipements de l'opérateur tiers, la fourniture d'informations nécessaires au dégroupage, la connexion des équipements, ainsi que la fourniture, l'installation et l'entretien des câbles de renvois.

Au Maroc, le dégroupage constitue une obligation réglementaire pour l'opérateur détenteur de la boucle locale en cuivre, en l'occurrence IAM, depuis 2007.

Les premières demandes de dégroupage formulées à IAM par les opérateurs tiers remontent à 2011. Ces demandes n'ont pas pu être concrétisées, à cause notamment de problèmes d'ordre opérationnel et conventionnel, qui n'ont pas permis le lancement commercial de cette prestation.

Dès le début de l'année 2013, IAM a entamé un vaste programme de modernisation de son réseau Fixe permettant d'améliorer les débits réels offerts aux utilisateurs ADSL, en rapprochant les points d'injection des signaux ADSL de la prise téléphonique des abonnés, et ce, par la création de nouveaux nœuds de raccordements des abonnés (appelés NNRA) dans les zones abritant les sous répartiteurs d'IAM.

Cette évolution structurante a eu lieu alors que certains opérateurs avaient déjà entamé des discussions avec IAM pour le dégroupage physique de sa boucle locale, selon l'ancienne architecture du réseau Fixe d'IAM.

En conséquence de la nouvelle configuration du réseau d'accès d'IAM, l'ANRT a demandé à IAM de mettre en place une offre de gros de dégroupage de sa boucle et sous boucle locale, tenant compte de ladite configuration.

Aucune suite concrète n'a été réservée à la demande de l'ANRT.

Malgré la mise en demeure qui lui a été notifiée par l'ANRT le 07 novembre 2013, IAM n'a pas soumis d'offre technique et tarifaire d'accès à sa boucle et sous boucle locale intégrant les modalités fixées par l'Agence.

En date du 30 décembre 2013, IAM a été désigné, en vertu de la décision ANRT/DG/N°18/13, comme exploitant exerçant une influence significative sur le marché de l'accès de gros aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, et a été soumis à plusieurs obligations, notamment celle de permettre aux opérateurs tiers l'accès à sa boucle et sous boucle locale cuivre.

Devant le refus d'IAM de soumettre les offres de gros précitées, l'Agence a confié à son Comité de Gestion le soin d'examiner et de statuer sur les modalités tarifaires et techniques du dégroupage, y compris celles relatives à la mise en place d'une offre de gros d'accès à la boucle et sous boucle locale d'IAM.

Par sa décision ANRT/CG/N°10/14 en date du 17 juin 2014, le Comité de Gestion de l'ANRT a défini notamment les conditions et les modalités selon lesquelles IAM devrait mettre en place des offres de gros passives (physique) et activées (virtuel et Bitstream) pour le dégroupage de sa boucle et sous boucle locale, dans des conditions techniques, tarifaires et opérationnelles raisonnables objectives, équitables et non discriminatoires.

Le délai prévu par cette décision pour la mise en conformité d'IAM était de 45 jours courant à compter de la date de notification de la décision, et les offres concernées devraient, en conséquence, intervenir au plus tard début août 2014.

En application des dispositions de la décision ANRT/CG/N°10/14 susvisée, IAM a transmis à l'ANRT, en date du 8 août 2014, soit 06 jours après la date limite qui lui a été fixée, des projets d'offres de gros passives et activées afférentes au dégroupage de sa boucle et sous boucle locale.

Afin de lui permettre l'étude et l'examen desdits projets, l'ANRT a demandé à IAM, par courrier du 10 août 2014, de lui transmettre, au plus tard le 13 août 2014, d'autres éléments d'information y afférentes.

En réponse, IAM a communiqué à l'ANRT, en date du 25 août 2014, soit douze (12) jours de retard par rapport à la date butoir fixé par l'ANRT, une partie des éléments demandés.

Après des relances de l'ANRT par courriers en date du 02 et du 04 septembre 2014, IAM s'est engagé par lettre du 11 septembre 2014 à transmettre à l'ANRT, selon un planning établi par ses soins, ses éléments de réponse à l'ensemble des sujets en instances afférents aux offres de gros de dégroupage.

Malgré cet engagement, certaines réponses d'IAM ne seront parvenues à l'ANRT que des jours après les dates proposées par IAM dans son planning.

Après concertation avec les opérateurs tiers, l'ANRT a transmis à IAM en date du 30 septembre 2014, ses commentaires et ses demandes d'amélioration relatives aux conditions générales de l'accès à sa boucle et sous boucle locale, ainsi que les modalités propres à chaque type de dégroupage : physique, virtuel et Bitstream régionale et nationale.

Dans ses commentaires adressés à IAM, l'ANRT a considéré que les propositions d'IAM ne répondaient pas aux objectifs fixés par la décision ANRT/CG/ N°10/14 susvisée.

Par courrier du 07 octobre 2014, IAM a communiqué à l'ANRT l'annexe manquant à l'offre d'IAM qui fixe les zones de déploiement utilisées pour définir un niveau de commande raisonnable de liaisons en fibre optique (LFO) ainsi que celle relative à la solution technique retenue par IAM pour son offre de dégroupage virtuel de sa boucle locale cuivre (offre dite VULA).

Après échange avec les opérateurs concurrents, l'ANRT a communiqué à IAM en date du 10 octobre 2014 ses commentaires et ses demandes de révision relatives à l'annexe précitée afférente à l'offre de dégroupage virtuel d'IAM.

Dans ses courriers précités du 30 septembre 2014 et du 10 octobre 2014, l'ANRT a fixé à IAM les dates respectives du 14 et du 20 octobre 2014 comme dates limites pour réagir à ses demandes d'amélioration des offres de dégroupage.

Devant l'absence de réponse d'IAM aux dates susvisées, une relance de l'ANRT fut transmise à cet opérateur en date du 26 novembre 2014 pour lui accorder un délai supplémentaire de sept (7) jours afin de répondre à l'ensemble des demandes pendantes de l'Agence.

En réaction à cette relance, IAM a communiqué à l'ANRT, par envoi daté du 5 décembre 2014, soit 03 jours après la fin du délai qui lui a été accordé, ses éléments de réponse.

Bien que les réponses d'IAM aient permis de clarifier un certain nombre de points relatifs à son offre de dégroupage, les principales demandes d'amélioration formulées par l'ANRT n'ont pas été prises en compte par IAM, notamment en ce qui concerne les aspects opérationnels et tarifaires de l'offre concernée.

Devant cette situation, l'ANRT a adopté sa décision ANRT/DG/N°19/14 du 26 décembre 2014 fixant les modalités techniques et tarifaires du dégroupage de la boucle et sous boucle locale d'IAM.

Cette décision a fixé à IAM la date du 20 janvier 2015 comme date limite pour la transmission à l'Agence de nouvelles offres techniques et tarifaires afférentes aux dégroupages physique et activé de sa boucle et sous boucle locale, amendées et complétées, ainsi que de nouvelles propositions tarifaires pour l'accès à ses liens en fibre optique passive.

En réponse, IAM a transmis à l'ANRT, dans le délai prévu, une nouvelle version des offres d'accès à sa sous boucle locale comprenant l'offre de dégroupage physique, y compris l'offre de lien en fibre optique (LFO), et l'offre de dégroupage virtuel (dite VULA). Ces offres ont été transmises aux exploitants tiers le 21 janvier 2015 pour recueillir leurs commentaires. Elles ont été complétées par IAM en ce qui concerne les éléments de justification, et ce, durant la période allant du 26 au 28 janvier 2015.

En date du 29 janvier 2015, IAM a demandé à l'ANRT de disposer d'un délai supplémentaire pour établir et soumettre son offre technique et tarifaire afférente au Bitstream.

En date du 30 janvier 2015, l'ANRT a communiqué à IAM des commentaires et demandes de révision relatifs aux offres de gros, telles que soumises par IAM. Durant la période du 30 janvier au 03 février 2015, des échanges ont eu lieu entre l'ANRT et IAM à ce sujet à l'issue desquels IAM a formulé de nouveaux arguments, tout en maintenant ses positions. L'ANRT a, pour sa part, apporté des réponses et arguments complémentaires et a réitéré ses demandes de révision.

Tenant compte du fait qu'IAM n'a pas fourni en particulier les modèles détaillés de coûts et de marges ayant servi de base pour élaborer ses offres de gros, l'Agence a adopté une nouvelle décision ANRT/DG/N°01/15 du 04 février 2015. Par cette décision, l'ANRT a fixé les conditions et les modalités techniques et tarifaires à intégrer par IAM dans ses différentes offres d'accès à sa boucle et sous boucle locale, et lui a fixé la date du 18 février 2015 comme date limite pour la publication de son offre. En vertu de cette décision, IAM a été tenu également de transmettre à l'Agence, au plus tard le 5 mars 2015, une offre de gros Bitstream, conforme aux termes des décisions susvisées du 17 juin 2014 et du 26 décembre 2014.

IAM ne transmettra une nouvelle version de son offre de gros Bitstream régional et national, amendée et complétée par une partie des demandes de l'ANRT que le 18 mars 2015, soit 13 jours après l'expiration du délai fixé.

Après analyse de cette nouvelle version et concertation avec les opérateurs tiers, l'ANRT a fait part à IAM de demandes de modification des aspects techniques de son offre. Ces demandes n'ont été que partiellement acceptées par IAM. Concernant les aspects tarifaires de l'offre et à la suite des modélisations des revenus et des coûts effectuées par l'ANRT, et compte tenu des arguments fournis par IAM, l'ANRT a envoyé, le 29 juillet 2015, à IAM une proposition tarifaire, permettant de garantir le niveau de marge fixé par la Décision susvisée du Comité de Gestion en date du 17 juin 2014. Ce n'est que le 19 août 2015 qu'IAM notifie à l'ANRT son accord partiel pour la proposition tarifaire de l'Agence. L'ANRT réitérera à IAM par lettre du 20 septembre 2015 ses demandes de modification tarifaires précitées.

Toutes les modalités techniques et tarifaires relatives à l'offre de gros Bitstream pour le dégroupage de la boucle et sous boucle locale d'IAM feront l'objet d'une décision de l'ANRT sous référence ANRT/DG/N°03/15 du 30 septembre 2015. Cette décision a fixé au 15 octobre

2015, la date limite pour la publication par IAM d'une nouvelle version de l'offre révisée, compte tenu des conditions y fixées.

Par ailleurs et aux termes d'un processus d'échange entamé depuis mars 2015 et durant lequel l'ANRT et IAM ont convenu de différents points à intégrer dans les OTT relatives au dégroupage physique et virtuel de ses boucles et sous-boucles locales, l'ANRT a invité, en date du 14 octobre 2015, IAM à mettre à jour, au plus tard le 23 octobre 2015, lesdites OTT. Le 23 octobre 2015, IAM a informé l'ANRT que les OTT révisées ne seraient transmises à l'ANRT que le 26 octobre 2015.

Le 28 octobre 2015, l'ANRT a notifié IAM de ses commentaires au sujet des projets d'OTT révisées, et l'a invité à publier les nouvelles versions d'OTT avant le 30 octobre 2015. Ce délai ne sera pas respecté par IAM.

Pour certains aspects techniques de l'offre Bitstream, IAM s'est vu fixé un délai supplémentaire au 30 novembre 2015, pour les soumettre à l'approbation de l'ANRT. A l'échéance de cette date, IAM n'a soumis à l'approbation de l'Agence aucune offre concernant lesdits aspects. Constatant le refus d'IAM d'appliquer l'ensemble des dispositions prévues par les différentes décisions adoptées en matière de dégroupage dans les délais et selon les modalités fixées par lesdites décisions, l'ANRT a adressé à IAM une mise en demeure en date du 03 décembre 2015. Cette mise en demeure a fixé à IAM un délai de trente (30) jours à compter de la date de sa réception, pour se conformer à ses termes.

Par lettre n° 581/15/DGRJ/DR du 31 décembre 2015, IAM a transmis à l'ANRT sa réponse à la mise en demeure.

Par lettre n° ANRT/DG/2016/07 du 18 janvier 2016, l'ANRT a informé IAM que l'examen de sa lettre du 31 décembre 2015, a permis de relever qu'IAM n'a pas apporté de réponses à l'ensemble des points soulevés par la mise en demeure, et qu'en conséquence, il sera procédé, à compter de la même date, à la mise en œuvre de la procédure de sanction sur le fondement de l'article 30 de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle que modifiée et complétée.

A la suite de cette lettre, une décision sous n° ANRT/DG/N°01/2016 du 18 janvier 2016 a été adoptée pour désigner le rapporteur chargé de l'instruction du dossier.

En date du 15 mars 2016, et sur proposition motivée du rapporteur, le Directeur Général de l'ANRT notifie IAM des griefs établis à son encontre, et lui fixe un délai d'un mois pour présenter ses observations écrites sur le rapport de notification des griefs.

III- Griefs retenus à l'encontre d'IAM

Le rapport de notification des griefs adressé à IAM en date du 15 mars 2016 a retenu, à la date du 18 janvier 2016, date d'ouverture de la procédure, les griefs suivants à l'encontre d'IAM :

Grief n°1 : Il a été fait grief à IAM de contrevenir à ses obligations réglementaires par le non-respect, répétitif et quasi systématique, des délais qui lui ont été fixés principalement par les différentes décisions de l'ANRT, et par les décisions du comité de gestion de l'ANRT adoptées en matière de dégroupage.

Dans la majorité des cas, IAM ne transmettait ses réponses qu'après dépassement des délais accordés par l'Agence ou fixées dans ses décisions (ce dépassement varie de quelques jours à plusieurs jours). Dans certains cas, IAM saisissait l'ANRT quelques jours avant l'expiration du délai accordé, pour demander la prorogation du délai, en justifiant sa demande par des

considérations techniques ou d'ordre pratique. Il a été aussi constaté que l'ANRT répondait favorablement aux demandes d'IAM, espérant que la mise en œuvre du dégroupage progressait, selon les responsables de l'entité interne de l'ANRT en charge de ce dossier. A plusieurs reprises, IAM ne prenait même pas le soin de demander à l'ANRT le report ou la prolongation du délai accordé.

Des exemples non exhaustifs ont été donnés en annexe au rapport de notification des griefs confirmant les constats relevés.

Par ailleurs, il a été relevé que durant le processus d'échanges entre l'ANRT et IAM au sujet des dégroupages, des mises en demeure ont été transmises par l'Agence à IAM mais n'ont jamais débouché sur une procédure de mise en œuvre des sanctions, car IAM y répondait quelques jours avant la date limite qui lui a été fixée, pour accepter certaines demandes de l'ANRT, d'une part, et faire part de l'impossibilité pour IAM de mettre en œuvre d'autres demandes, d'autre part.

Les attitudes précitées d'IAM, non conformes aux dispositions de la loi n°24-96 susvisée et aux obligations spécifiques d'IAM découlant de sa qualité d'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de la boucle locale filaire, ont été considérés comme susceptibles de retarder davantage la mise en œuvre opérationnelle du dégroupage, et d'entraver sérieusement, de facto, l'accès des opérateurs concurrents à la boucle locale cuivre d'IAM.

Grief n°2 : Il a été fait grief à IAM le manquement à ses obligations réglementaires en refusant la publication des offres de gros de dégroupage révisées, conformément aux décisions et aux demandes de l'ANRT.

Ainsi, il a été relevé qu'IAM n'avait pas complété et finalisé ses offres techniques et tarifaires (OTT) du dégroupage physique et virtuel, compte tenu de toutes les demandes de modification et d'ajouts qu'il devrait intégrer.

Il s'agit notamment des manquements suivants :

- ✓ IAM n'a pas intégré dans l'offre de gros révisée relative au dégroupage physique, publiée le 03 janvier 2016, la possibilité d'accéder, via la base de données SULAF, aux informations sur les lignes inactives et notamment celles résiliées depuis une durée ne dépassant pas 6 (six) mois. Dans son courrier du 06 janvier 2016, IAM a affirmé ne pas être prêt pour intégrer lesdites lignes résiliées à la date convenue avec l'ANRT, en l'occurrence le 1^{er} novembre 2015 ;
- ✓ Limitation de la commande d'accès manuel aux informations sur les lignes inactives à 30 adresses par 48 heures au lieu des 300 adresses, prévues par la décision susvisée de l'ANRT du 04 février 2015 ;
- ✓ IAM n'a pas détaillé dans son offre de gros de dégroupage virtuel, les conditions techniques et tarifaires d'accès aux informations de dégroupage ;
- ✓ Contrairement à ce qui a été convenu avec l'ANRT, IAM n'a pas inscrit dans son offre de gros de dégroupage virtuel son engagement à transmettre à chaque opérateur concerné, sous formats papier et électronique, au plus tard 10 jours à partir de la date de publication de l'OTT, la liste de ses NNRA incluant notamment des données fiabilisées sur les points de présence (POP) de collecte (local et régional) correspondant à chaque NNRA ;
- ✓ IAM n'a pas intégré dans l'offre de gros de dégroupage virtuel, la possibilité et les modalités de dégroupage de lignes inactives. Dans son courrier du 06 janvier 2016, IAM a affirmé ne pas être prêt pour le dégroupage virtuel desdites lignes inactives à la date convenue avec l'ANRT et sur laquelle il s'est engagé, en l'occurrence le 31 décembre 2015.

Ces manquements, non conformes aux dispositions de la loi n°24-96 susvisée et aux obligations spécifiques d'IAM découlant de sa qualité d'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de la boucle locale filaire, ont été considérés comme susceptibles d'impacter négativement le développement de la concurrence sur le marché du haut débit Fixe. Ils avaient également été considérés comme susceptibles de compromettre et d'handicaper le processus de dégroupage entamé par les opérateurs tiers depuis 2011 et pour lequel ils ont investi plusieurs dizaines de millions de dirhams, à un moment où le rythme de recrutement par IAM de nouveaux clients fixe s'est accéléré (« SA »¹ clients/jour en moyenne en 2014).

Grief n°3 : Il a été fait grief à IAM de contrevenir aux dispositions réglementaires en vigueur, en ne respectant pas ses obligations en matière de fourniture d'informations nécessaires à ses concurrents pour le dégroupage de sa boucle et sous boucle locale.

Ainsi, les manquements suivants ont été relevés :

- ✓ La non fiabilité, selon les opérateurs tiers, des informations fournies par le serveur d'éligibilité dit «SULAF» alors qu'IAM s'est engagé à lever toute restriction et/ou anomalie y afférente :
 - les lignes non migrées au NNRA pour lesquelles SULAF n'affiche pas tous les NRA de rattachement ;
 - Le fichier des ABPQ (fourni au préalable) ne fournit pas le NRA de rattachement de toutes les lignes y afférentes ;
 - Absence des informations sur la longueur/section au NRA de certaines lignes migrées aux NNRA ;
 - La fourniture d'informations erronées : (exemple : annonce du numéro de désignation comme étant ND inexistant alors que la ligne est active) ;
 - Incohérence entre la distance géographique et la distance affichée sur SULAF.
- ✓ Le non transmission, à la date convenue avec l'ANRT, soit le 30 novembre 2015, d'une proposition de tarification forfaitaire détaillée et justifiée pour l'accès à la base de données SULAF ;
- ✓ La non fiabilité de la base de données NRA-NNRA communiquée aux opérateurs en date du 30 décembre 2015. Les informations remontées à l'ANRT ont indiqué que les premières analyses effectuées par les opérateurs tiers ont permis de constater par exemple qu'un même code est utilisé pour plusieurs NRA) ;
- ✓ La non intégration des informations sur les lignes inactives dans les bases de données mises à la disposition des opérateurs tiers par IAM.

Ces manquements, en violation des dispositions de la loi n°24-96 susvisée et en non-conformité aux obligations spécifiques d'IAM découlant de sa qualité d'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de la boucle locale filaire, ont été considérés comme constitutifs de pratiques susceptibles de nuire sérieusement à l'exercice d'une concurrence loyale sur le segment concerné, et de contribuer au renforcement artificiel de la position dominante d'IAM sur ledit segment.

Par ailleurs et ne faisant pas bénéficier les opérateurs concurrents de la même qualité des informations et des données qu'exploitent les services internes d'IAM pour commercialiser les services Fixe, IAM a été considéré comme contrevenant aux dispositions réglementaires en vigueur, en particulier aux dispositions de l'article 2 du décret n°2-97-1026 du 25 février 1998 relatif aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications.

¹ SA : Information couverte par le secret d'affaires.

En outre, et en l'absence d'une tarification forfaitaire pour l'accès aux informations portant sur l'éligibilité des lignes, le maintien du mode de facturation basé sur le prix de l'information par ligne dégroupée a été jugé susceptible de faire supporter aux opérateurs tiers des dépenses excessives et inappropriées, ce qui est de nature à impacter manifestement leurs niveaux de compétitivité sur le marché du Fixe.

Grief n°4 : Il a été fait grief à IAM de contrevenir à ses obligations réglementaires en refusant et/ou en retardant la mise en place de certaines prestations relatives à l'offre de gros Bitstream pour le dégroupage de sa boucle et sous boucle locale.

Le rapporteur a pris connaissance des propositions d'IAM relatives à la mise en place de certaines prestations relatives à l'offre de gros Bitstream pour le dégroupage de sa boucle et sous boucle locale, en l'occurrence l'accès aux lignes dégroupées à partir des NNRA, la mise en place de la solution de 2 VLAN au niveau des DSLAM IP et l'introduction du protocole DHCP-82 au niveau des DSLAM IP d'IAM.

S'agissant du dégroupage Bitstream à partir des NNRA, le rapporteur a relevé les limitations et contraintes suivantes :

- ✓ IAM a annoncé que la fourniture de la collecte NNRA avec 2 VLAN ne serait possible qu'après adaptation de l'architecture des liens de collecte et la réalisation de tests. Or, IAM n'a ni précisé la nature de ces adaptations, ni décrit les tests y afférents à réaliser ;
- ✓ Au sujet de la collecte à un seul VLAN, IAM n'a pas précisé l'offre technique y afférente ;
- ✓ IAM a revu à la hausse, de façon unilatérale, les tarifs Bitstream décidés auparavant par l'ANRT dans le cadre de la décision susvisée du 30 septembre 2015.

Concernant l'introduction du protocole DHCP-82 au niveau des DSLAM IP d'IAM, le rapporteur a relevé que la proposition d'IAM y afférente ne peut pas être considérée comme une offre, et ce, pour les raisons suivantes :

- ✓ IAM qualifie lui-même ladite proposition comme des prérequis pour la mise en œuvre des prestations y afférentes ;
- ✓ IAM conditionne la mise en place de l'offre par la prise en charge par les opérateurs tiers du coût de l'introduction du protocole DHCP-82 au niveau des DSLAM IP d'IAM, et qui est estimé, sans aucune justification à l'appui, à 20 Millions de DH ;
- ✓ La solution concernée nécessiterait, selon IAM, un délai de mise en œuvre de 8 mois alors que l'article 4 de la Décision ANRT/DG/N°03/15 précitée prévoit une mise en place de ce protocole au plus tard le 30 novembre 2015.

Enfin et s'agissant de l'inclusion de la gestion de la qualité de service pour les DSLAM IP, le rapporteur considère que la proposition d'IAM ne peut être assimilée à une offre pour la mise en œuvre de cette prestation.

En plus du coût y afférent, non justifié par IAM, ladite proposition a été conditionnée par deux aspects :

- ✓ un délai de mise en œuvre de 20 mois ;
- ✓ des délais supplémentaires pour la réalisation des tests.

Ces comportements et attitudes, non conformes aux dispositions de la loi n°24-96 susvisée et aux obligations spécifiques d'IAM découlant de sa qualité d'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de la boucle locale filaire, ont été jugés comme susceptibles de constituer, dans les faits, autant d'obstacles à la mise en œuvre des options de dégroupage fixées par les décisions de l'ANRT.

Etant privés de la possibilité de gérer la qualité de service, les opérateurs tiers risquaient de trouver des difficultés pour conquérir une partie de la clientèle exigeante en matière de qualité de la connexion Internet, facteur principal de différenciation susceptible de permettre aux opérateurs concurrents de mieux se positionner sur le marché du haut débit Fixe.

La non mise en place rapide du protocole DHCP a été considéré comme un manquement susceptible d'entraîner une augmentation artificielle des dépenses des opérateurs tiers, ce qui risquait d'impacter leurs gains de productivité et leurs niveaux de compétitivité sur le marché du Fixe. En l'absence dudit protocole, les opérateurs tiers seront contraints d'intervenir manuellement chez leurs clients pour la configuration de leurs ordinateurs. Cette intervention est susceptible d'entraîner des charges significatives qui, à priori, peuvent être évitées en présence du protocole DHCP.

En privant les opérateurs tiers de la gestion de la qualité de service et du protocole DHCP, le marché adressable n'en serait que davantage verrouillé pour les opérateurs tiers.

Grief n°5 : Il a été fait grief à IAM de ne pas respecter et de ne pas mettre en œuvre ses obligations réglementaires, en refusant et/ou en retardant la mise en place des améliorations requises concernant les aspects opérationnels du dégroupage de sa boucle et sous boucle locale.

Les aspects ci-après n'ont pas été résolus par IAM à la date d'ouverture de la procédure :

- ✓ le traitement des signalisations dans le cadre du processus SAV (service après-vente) :
 - La durée de résolution des incidents (7 jours en moyenne selon les opérateurs tiers) dépasse dans la plus part des cas (54% selon les opérateurs tiers) le délai réglementaire (48H) ;
 - Le sujet concernant la procédure à adopter dans les tests de tonalité vs synchronisation lors des signalements des incidents n'a pas connu d'avancement réel ;
 - Le sujet relatif à la signature des PV d'intervention mixte n'a pas connu lui aussi d'évolution et n'est pas encore mis en application par IAM.
- ✓ La Colocalisation :
 - Les délais proposés par IAM dans son courrier susvisé du 31 décembre 2015 en réponse à la mise en demeure, ne respectent pas les délais réglementaires afférents au processus des commandes (étude de faisabilité, devis, facture) et de mise à disposition des espaces de colocalisation ;
 - Non-respect de l'obligation de donner systématiquement une réponse positive pour toute commande afférente à l'espace minimum réglementaire ;
 - Non-respect de l'obligation de donner la visibilité nécessaire aux opérateurs tiers sur la mise à disposition des espaces de colocalisation ;
 - La mise à disposition par IAM du minimum d'espace de colocalisation ne permet pas, dans certains cas, une exploitable à deux faces ;
 - La limitation de la commande des espaces de colocalisation à 5 sites tous les trente (30) jours n'est pas conforme aux décisions susvisées du Comité de gestion et de l'ANRT ;
 - Non finalisation de la procédure d'autorisation d'accès aux espaces de colocalisation, en cas d'urgence.
- La mise en œuvre du dégroupage virtuel : Les tests pour faire aboutir le pilote VULA n'ont toujours pas été finalisés.

La non amélioration par IAM du processus opérationnel du dégroupage de sa boucle et sous boucle locale, a été considéré comme une violation de ses engagements et de ses obligations, en tant qu'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de la boucle locale filaire.

En retardant la résolution rapide et efficace des difficultés opérationnelles rencontrées par les opérateurs tiers, les attitudes d'IAM ont été jugés de nature à concourir, de fait, au blocage de l'accès desdits opérateurs à la boucle locale cuivre d'IAM, et par la suite, à l'entrée sur le marché de détail y afférent.

IV- Observations écrites d'IAM sur les griefs

Dans sa réponse au rapport de notification des griefs en date du 15 avril 2016, IAM a fait part des observations écrites suivantes :

Grief n°1 : IAM considère que les délais imposés par l'ANRT doivent prendre en considération plusieurs éléments concrets et crédibles, et doivent se faire en concertation avec l'opérateur concerné, surtout quand il s'agit de demandes qui nécessitent une mise à niveau du réseau, des développements SI ou une mobilisation des différents services d'IAM, en central et en régional, dans le cas notamment des demandes afférentes aux bases de données.

En particulier, les délais doivent tenir compte, selon IAM, des éléments suivants :

- L'ampleur de la demande par rapport aux caractéristiques du projet et à la typologie du réseau ;
- la faisabilité de la demande par rapport à l'état du réseau au moment de la demande ;
- l'opportunité de la demande (plusieurs mesures imposées à IAM restent sans aucun usage de la part des opérateurs, en dépit de la pression exercée par l'ANRT sur IAM pour leur mise en œuvre) ;
- la cohérence entre le délai imparti à IAM pour mettre en œuvre les mesures exigées et celui imparti aux opérateurs tiers pour simplement formuler leurs remarques ;
- La définition préalable du cadre de réalisation du projet suite à une réelle concertation quand il s'agit de sujets structurants ;
- La rigueur dans les délais de réponse de la part de l'ANRT.

IAM considère qu'aucun de ces éléments n'a été respecté, ce qui fait que les délais impartis étaient souvent incohérents, déraisonnables et ne reposaient sur aucun fondement, ni logique.

IAM ajoute que l'ANRT lui reproche de l'avoir saisi avant l'expiration du délai pour demander prorogation. Il admet que cela pouvait certainement arriver mais que, toutefois, ceci n'est que la conséquence de l'obstination de l'ANRT lorsqu'il ne tient pas compte des réserves d'IAM transmises systématiquement avant qu'elle n'impose ces délais dans ses décisions ou dans les lettres de mise en demeure.

Pour IAM, ses demandes tardives portant sur la prorogation d'un délai résultent de sa bonne foi et de sa sincérité, dès lors qu'il commence à œuvrer pour donner suite à ces demandes malgré les difficultés, et ce n'est qu'en cas de blocage qu'IAM manifeste le besoin de prolongation.

En outre, ce qui rend la situation plus complexe, selon IAM, c'est que même si l'ANRT donne suite à certaines de ses demandes, le délai accordé est considérablement revu à la baisse de manière aléatoire par rapport à celui demandé par IAM, issu d'une étude terrain.

IAM fait part de ses commentaires sur certains points relevés dans le rapport de l'ANRT au sujet de la question des retards, affirmant que le cas échéant, abstraction faite de tous les

obstacles que subit IAM, ce dernier saisit l'ANRT (qui le reconnaît dans son rapport) au bon moment pour l'aviser d'un éventuel retard.

IAM considère ainsi que :

- Selon l'ANRT elle-même, ce retard varie entre une journée ouvrable (communication de l'annexe VULA le 02 octobre 2014 au lieu du 30 septembre 2014) et neuf jours ouvrables (communication d'une nouvelle version de l'offre Bitstream le 18 mars 2015 au lieu du 05 mars 2015). Vu le délai de 45 jours qui est totalement incohérent avec le nombre d'offres demandées ainsi que les travaux que leur mise en œuvre nécessite (mise à niveau des équipements et de l'architecture du réseau, développement SI, instauration de processus spécifiques, ...etc.), le retard affiché peut être considéré comme très insignifiant et loin de nuire au déroulement du processus de dégroupage des opérateurs.
- Le cas du courrier du 02 octobre 2013 est très représentatif. L'ANRT demande à IAM de préparer plusieurs prestations et offres, dont la légitimité de certaines est discutable, dans un délai de six (06) jours ouvrés.
- En parallèle des échanges effectués avec l'ANRT sur la validation des offres, IAM continuait à procéder au traitement des demandes des opérateurs, aussi bien concernant les prérequis que les demandes de dégroupage des accès, sans que les offres ne soient validées définitivement par l'ANRT. Le fait qu'IAM n'exigeait pas la validation de l'offre avant de mettre en œuvre certaines de ces modalités, n'est qu'une preuve de sa bonne foi et ne peut qu'être accordé en sa faveur. Autrement, les délais devraient être mécaniquement plus longs, ce qui rend encore très insignifiant les "retards" affirmés par l'ANRT.
- L'ANRT prétend que la mise en œuvre du dégroupage n'avancait pas à cause de ces supposés retards. Pour IAM, il est très réducteur de certifier ces affirmations quand on sait que le projet de dégroupage est un long processus qui dépend de plusieurs éléments et principalement : i) d'une bonne gouvernance et gestion de la part des opérateurs et ii) d'un cadre réglementaire clair et précis, tenant compte de la réalité terrain et de la faisabilité des mesures prises par l'ANRT. IAM considère qu'il a démontré un manquement manifeste au niveau des deux points, comme exposé en détail par IAM dans le chapitre « Contexte » et dans sa réponse à la saisine de l'un des opérateurs concurrents sur le dégroupage. Par conséquent, il est tout à fait logique, pour lui, que ces deux points impactent significativement le processus de dégroupage.
- Subsidiairement, IAM note que le supposé retard est causé aussi par les demandes incessantes, spécifiques et hors du contexte réglementaire, telle que la structuration des bases de données selon un format bien défini, l'automatisation de certaines données qui ne le nécessitent pas, le formatage des données selon les systèmes et les souhaits des services internes aux opérateurs...etc. IAM rappelle que son obligation se limite à la fourniture de l'information de manière identique à celle disponible chez lui. Libre aux opérateurs de l'utiliser comme ils le souhaitent.

En conclusion, IAM précise que ce grief n'a même pas lieu d'être étant donné les carences aussi bien des opérateurs, dans leur gestion très élémentaire du projet, que de l'ANRT, par les mesures inadaptées prises dans ses décisions, sans tenir compte ni de leur faisabilité, ni des difficultés d'IAM sans cesse exposées ni, enfin, des délais nécessaires à leur mise en place. Pour IAM, l'ANRT, quand elle le souhaite, n'hésite pas à déployer les moyens nécessaires pour la vérification de la faisabilité d'une requête donnée, qui serait qualifiée par IAM comme étant infaisable.

En outre, IAM considère que si on se réfère à la mise en demeure, qui est censée être l'élément de base préalable au lancement de cette procédure de sanction, IAM a répondu dans le délai imparti à tous les points. Il ajoute que l'ANRT ne caractérise à aucun moment en quoi les retards qu'elle relève ont pu impacter le calendrier du dégroupage de la boucle filaire locale, lequel dépend de facteurs externes et techniques structurants, comparés auxquels les quelques jours en question ne pèsent rien.

Selon IAM, ces simples constats de retard ne sauraient en aucun cas fonder un grief au sens de l'article 30 de la loi n°24-96 précitée.

Enfin, IAM demande à l'ANRT de prendre en considération les arguments avancés par ses soins quand une demande est qualifiée infaisable ou difficilement faisable. Le cas échéant, il demande à l'ANRT, et avant de prendre des mesures ou de les imposer dans des délais complètement inadaptés qui nuisent par la suite à tout un processus et dont le respect est utopique, à faire le nécessaire pour vérifier d'abord la faisabilité de cette demande, son opportunité ainsi que les prérequis nécessaires, dès lors que cette mesure est inscrite dans le cadre des obligations réglementaires.

Grief N°2 : Pour IAM, l'ANRT n'a fait valoir aucun sous-bassement ou fondement à l'appui de ce grief, puisque :

1. Toutes les offres de dégroupage ont été publiées dans les dates convenues avec l'ANRT, dès validation et accord de cette dernière.
2. Plusieurs points indiqués dans le cadre de ce grief ne faisaient pas l'objet de la mise en demeure. Par conséquent, ils ne doivent logiquement pas faire l'objet de cette procédure de sanction.
3. L'ANRT a copié de manière aléatoire (décision du 04 février 2015) la modalité afférente aux lignes actives pour l'appliquer aux lignes inactives, alors qu'il s'agit là de deux prestations significativement différentes.

IAM précise que dans son courrier du 04 août 2015, l'ANRT a bien circonscrit les derniers points suspendus pour les différentes formes de dégroupage. Dans ce courrier, il est bien indiqué que pour les lignes inactives « En attendant la mise en œuvre d'un serveur, IAM met en œuvre la solution décrite dans son courrier du 29 avril 2015, moyennant un tarif de 25 DH HT/adresse ». La dite solution précisait que le nombre d'adresses pour lesquels IAM communiquerait des informations est de 10 par 48 heures. Le mail du 14 octobre 2015 d'IAM (en réponse au mail de l'ANRT du 08 octobre 2015), suivi du courrier de l'ANRT à la même date, était une concrétisation des échanges entre IAM et l'ANRT sur ce point parmi d'autres. Pour information, le nombre de 30 requêtes (ou adresses) n'est transcrit nulle part dans les échanges entre IAM et l'ANRT.

IAM ajoute que les échanges mails du mois d'octobre entre IAM et l'ANRT ne prouvent qu'une seule chose, c'est la coopération d'IAM aux demandes de modifications demandées par l'ANRT. Le dernier mail du 29 octobre 2015 en est une preuve parfaite sur l'accomplissement final de l'accord de l'ANRT au sujet des derniers points encore en suspens avant la validation finale des OTT. Aussi, note IAM, s'il y avait des réserves, l'ANRT aurait dû les signaler lors de ces échanges.

4. S'agissant des renvois de bas de page au niveau des OTT, en dépit de leur inopportunité, IAM affirme qu'il a accepté, suite aux échanges du mois d'octobre 2015 avec l'ANRT d'introduire quelques-uns convenus avec l'ANRT. Pour IAM et contrairement à ce qui est affirmé par l'ANRT, celui relatif à l'annexe des POP VULA

est bien indiqué dans la page 11 de l'OTT. Sachant qu'il s'agit encore une fois juste d'une nouvelle version. Il indique que les annexes sont en général transmises périodiquement aux opérateurs, ne bloquent en aucun cas le déroulement du processus, et qu'IAM a traité toutes les commandes VULA des concurrents, abstraction faite de la fourniture ou pas de cette annexe.

5. Les deux premiers points du grief n°2 sont contradictoires. D'une part, l'ANRT demande à IAM d'intégrer la solution manuelle et, d'autre part, elle lui reproche le fait de ne pas intégrer les informations des lignes inactives dans l'offre publiée le 03 janvier 2016. IAM insiste sur le fait que dans le cas des lignes inactives, il s'agit d'une méconnaissance de la réalité terrain de la part de l'ANRT ; les opérateurs étant dans leur rôle de demander toutes les facilités dans un délai très court. En effet, IAM n'a pas cessé d'expliquer dans ses courriers et courriels (114/15/DGRJ/DRC du 20/03/2015, 175/15/DGRJ/DR du 29/04/2015, 288/15/DGRJ/DR du 16/06/2015...etc.) la complexité de prendre en compte les lignes inactives, aussi bien dans la base de données que dans le cadre du dégroupage actif. Ces difficultés se résument, pour IAM, dans les points suivants :

- Comme point principal, il y avait déjà une ambiguïté et confusion dans la définition des lignes inactives. IAM a demandé à maintes reprises de limiter d'abord le périmètre avant de se lancer dans des développements SI qui ne mènent à aucun résultat. L'ANRT avait précisé à ce sujet qu'elle engagerait une expertise pour vérifier ce point et définir le périmètre (PV de la réunion du 15 juillet 2015). Cette action n'a eu aucune suite par l'ANRT.
- Concernant la base de données des lignes éligibles, IAM avait expliqué dans ses différents écrits qu'il lui est impossible de donner des informations qui ne sont pas disponibles dans ses systèmes, à savoir les caractéristiques des lignes inexistantes. Alors quand on lui demande d'automatiser ce qui n'existe même pas, c'est encore plus grave !
- Toutes les expertises internationales approuvent qu'un développement SI, aussi minime qu'il soit, fait l'objet d'un processus obligatoire d'expression de besoin, de développement, de tests sur un environnement de maquettes et enfin de tests réels avant la mise en production. Ce processus dure dans le meilleur des cas six mois.

6. Le troisième point de ce grief « *IAM n'a pas détaillé dans son offre de dégroupage virtuel les conditions techniques et tarifaires d'accès aux informations de dégroupage* » est complètement incompréhensible. Si l'on considère qu'il s'agit des informations standards sur les répartiteurs, les NNRA et les caractéristiques des lignes, toutes les conditions d'accès sont bien décrites dans l'OTT de dégroupage physique d'IAM. L'utilisation par les opérateurs est transparente et est valable pour tous les types de dégroupage.

7. Enfin, tenant compte de ces exigences souvent irréalistes et des difficultés rencontrées par IAM, causés par le manque de connaissance de la réalité terrain ou de réalisme de la part de l'ANRT, qui transpose toutes les demandes des opérateurs de manière arbitraire en décisions réglementaires, IAM s'interroge sur la réalité du "manquement" qui lui est reproché ! Est-ce le fait de demander un léger report pour un sujet aussi complexe ? Est-il normal que l'ANRT insiste dans ce rapport sur des supposés manquements, en dépit des réponses d'IAM ? IAM indique qu'il a transmis à l'ANRT les OTT Bitstream et VULA actualisées incluant le dégroupage des lignes inactives par courrier du 08/02/2016, sachant que ces deux points ne font même pas

l'objet de la mise en demeure du 03 décembre 2015, considérée par l'ANRT comme fondement du lancement de sa procédure de sanction contre IAM.

En conclusion de cette partie, IAM précise que tous les points de ce grief sont réfutables et n'ont aucun fondement. Il ajoute qu'il n'est pas raisonnable de la part de l'ANRT à considérer intentionnellement IAM comme étant l'auteur qui compromet le processus de dégroupage "entamé" par les opérateurs. D'une part, IAM considère que les supposés manquements qui lui sont reprochés sont utopiques et, d'autre part, le déroulement du processus de dégroupage dépend principalement i) des opérateurs eux-mêmes et de leur intérêt réel à développer l'ADSL et le haut débit au Maroc et ii) des mesures prises par l'ANRT dans ses décisions qui ne sont pas, aux yeux d'IAM, raisonnables, cohérentes, justes et adaptées au besoin et à la réalité du terrain.

IAM rappelle qu'il procède sincèrement à la mise en œuvre de toutes les requêtes, dès lors que leur faisabilité technique est possible dans des délais raisonnables. Il ajoute qu'il se peut qu'il y ait parfois un léger décalage par rapport au calendrier prévu pour certaines requêtes techniquement très complexes et pour lesquelles IAM notifie l'ANRT des difficultés rencontrées, mais ceci n'impacte aucunement le déroulement de tout le processus de dégroupage et ses principes de base qui sont mis en œuvre par IAM, et peuvent être utilisés par les opérateurs à tout moment. Il suffit tout simplement, selon IAM, qu'il y ait un intérêt réel des opérateurs et leur bonne foi, et de travailler dans un esprit constructif, tenant en compte l'intérêt de tous.

Grief n°3 : IAM considère que les éléments indiqués par l'ANRT dans le cadre de ce grief constituent la continuité de la démarche déraisonnable par laquelle l'ANRT gère les questions qui lui sont demandées par les opérateurs.

Pour IAM, plusieurs vices impactent le rapport de l'ANRT, le poussent à conclure que les manquements reprochés à IAM sont infondés et confirment que l'approche de l'ANRT, manque d'objectivité dans le traitement des sujets, sans consulter l'opérateur concerné, ni de vérifier les affirmations des parties.

Selon IAM, deux questions principales le laissent s'interroger quant à la neutralité du rapport de l'ANRT :

- 1- Le rapporteur précise bien qu'il a consulté les courriers des opérateurs, sans même prendre le soin de consulter IAM pour lui demander des informations ou d'éclaircissement d'attitude ou encore ordonner, le cas échéant, des vérifications sur terrain dans le cadre des prérogatives de l'ANRT.
- 2- Le rapporteur a, étonnamment, tenu compte des réunions "tripartites" qui ne sont finalement que des réunions bilatérales ordinaires entre l'ANRT et chacun des opérateurs concurrents. Ainsi, IAM, qui se voit « incriminé par l'ANRT », n'a même pas été interpellé pour donner sa version des faits. Pis encore, le rapporteur se réfère à la réunion où IAM n'était pas présent, or le PV de la réunion à laquelle IAM avait assisté reprend clairement ses positions sur les différentes demandes. IAM ajoute qu'il lui semble être pénalisé du seul fait qu'il ne souhaite pas assister (cf. mail du 23/11/2015) à des réunions purement opérationnelles et qui devraient se tenir entre opérateurs pour des conclusions pratiques et d'ingénierie.

IAM considère que le rapporteur aurait dû se référer à ses réponses à ce sujet, déjà transmises aussi bien aux opérateurs concurrents qu'à l'ANRT (voir courriers 01/16/DGRJ/DR du 04/01/2016, 95/16/DGRJ/DR du 10/03/2016, 130/16/DGRJ/DR du 08/04/2016 ...etc.)

✓ Sur la non fiabilité des informations fournies par le serveur d'éligibilité "SULAF" :

- Concernant les lignes non migrées pour lesquelles SULAF n'affiche pas le nom du NRA : i) IAM n'a pas cessé d'affirmer que les opérateurs disposent de toutes les bases de données qui leur permettent d'avoir toutes les informations même si elles ne sont pas automatisées. ii) Pour IAM, il importe de différencier entre « information non fiable » et « information manquante », car comme toute application informatique, il s'agit d'une anomalie qui a concerné de rares cas. Une fois signalée par les concurrents, IAM avait pris en charge ladite anomalie et a procédé à la mise en place de la solution.
- S'agissant du fichier ABPQ qui ne "fournit" pas le NRA de rattachement de toutes les lignes, IAM précise que ce fichier n'a aucun rapport avec SULAF et que l'aborder sous cette rubrique n'est pas opportun. En outre, si on se réfère à la dernière demande officielle à ce sujet (cf. PV des réunions du 07/10/2015 et du 15/07/2015), que le rapporteur a omis de prendre en considération, il était question de transmettre une base de données homogène des ABPQ en maintenant une même sémantique. Ce qui a été accompli par IAM qui a transmis ladite base de données aux opérateurs, conformément aux engagements convenus avant même le lancement de la procédure de sanction par l'ANRT. Par conséquent, ce sujet n'est plus d'actualité pour IAM.
- L'absence d'informations sur les longueurs/section par rapport au NRA pour les lignes migrées est tout à fait normale au vu des besoins exprimés et convenus initialement entre IAM et les concurrents. En outre, avec le dégroupage virtuel, ces informations ne sont d'aucune utilité. Néanmoins, IAM a accepté de faire le nécessaire pour cette nouvelle demande d'amélioration des concurrents (l'affichage des caractéristiques des lignes migrées par rapport au NRA d'origine n'étant pas inscrit dans l'expression de besoin initial) sans pour autant s'engager sur un délai ferme. Bien entendu, il s'agit de procéder au développement d'un nouveau applicatif pour prendre en compte cette nouvelle demande. In fine, les demandes de cet opérateur consistent souvent à exiger tous les services, même ceux qui ne sont pas utiles au vu de son choix d'opter pour le dégroupage VULA quand la ligne est migrée. Aussi, le fait que l'information relative aux caractéristiques des lignes migrées n'était pas disponible, ne constitue en rien un acte répréhensible.
- Sur la fourniture d'informations erronées, l'ANRT ne présente d'abord aucune justification, ni exemple concret qui permettent à IAM de répondre convenablement. En outre, quand bien même ce cas existe, quel serait le taux d'erreur ? En tout état de cause, pour les cas signalés par les concurrents, IAM a transmis les éléments de réponses dans ses courriers (01/16/DGRJ/DR du 04/01/2016 et 130/16/DGRJ/DR du 08/04/2016).

Ceci étant dit et en dépit des éléments indiqués ci-dessus, IAM a toujours expliqué que cette base de données, à l'instar de toutes les bases de données informatiques qui reposent sur des applications informatiques, n'est pas à l'abri de certaines rares "anomalies" SI qui ne peuvent être ni présagés ni éradiqués. IAM considère que depuis sa mise en production, il est confronté aux allégations des concurrents qui essaient de faire croire que la base est totalement non fiable et est inexploitable, alors que, d'une part, les consultations des opérateurs tiers opérateurs tiers de cette

base ne cessent d'augmenter et, d'autre part, les cas remontés par les concurrents comme étant susceptibles d'être erronés sont très rares. Pour IAM, prétendre qu'une base de données est non fiable doit être justifié sur la base d'un échantillon très significatif et sur des arguments factuels et fondés.

- ✓ Sur la non transmission à la date convenue par l'ANRT d'une proposition tarifaire forfaitaire pour l'accès à SULAF :

Selon IAM, l'ANRT n'a nullement démontré le lien entre ce point et la fourniture des informations nécessaires au dégroupage et, par conséquent, l'impact prétendu par elle sur le niveau de la compétitivité des opérateurs sur le marché. De ce fait, IAM estime que cette affirmation est complètement abusive.

IAM considère qu'il a rappelé, dans son dernier courrier en réponse à la mise en demeure du 03 décembre 2015, et dans ses précédents courriers (notamment le 392/15/DGRJ/DR du 26 août 2015), que cette tarification est subordonnée à la finalisation de tous les développements SI suite aux nouveaux besoins exprimés par les opérateurs concurrents. Il s'agit en effet exactement des points indiqués par l'ANRT (affichages des caractéristiques des lignes migrées, prise en compte des lignes résiliées en moins de six mois, affichage du NRA d'origine pour les lignes migrées...etc.). Malgré le fait que ce point n'a aucun impact sur le déroulement du processus du dégroupage, IAM a fait le nécessaire pour évaluer les coûts engendrés dans la mise en place de ' SULAF ' et a formulé une proposition tarifaire ainsi que les conditions d'accès à l'ANRT. A date d'aujourd'hui, presque un mois et demi après l'envoi d'IAM, il n'y a eu aucun retour de l'ANRT sur la proposition d'IAM. Il est à rappeler enfin que les données sont accessibles à travers SULAF sans qu'elles soient actuellement facturées.

- ✓ Sur la non-fiabilité de la base de données NRA-NNRA communiquée aux deux opérateurs le 29 décembre 2015 :

Pour IAM, l'envoi du 29 décembre 2015 n'a pas fait l'objet de retour ou de commentaires de la part des opérateurs. Ce fait inhabituel démontre que les opérateurs n'avaient aucun commentaire ou observation sur cette dernière version. IAM précise que l'information la plus pertinente est celle qui renvoie le NRA de rattachement de chaque NNRA ainsi que les ABPQ correspondants. La même information est communiquée de manière plus détaillée dans le cadre de SULAF, qui donne pour chaque ND le NNRA ou le NRA de rattachement. La fiabilisation dont il était question concerne notamment les coordonnées géographiques qui s'avèrent finalement d'aucune utilité pour les opérateurs, au vu des choix stratégiques qu'ils ont fait. Aussi, IAM a non seulement respecté ses obligations mais a fourni aux opérateurs plusieurs bases de données qui peuvent être additionnels ou complémentaires.

- ✓ Sur la non-intégration des lignes inactives dans la base de données SULAF :

IAM considère que ce point est identique à celui mentionné dans le Grief n°2, et renvoie à sa réponse audit Grief.

De ce qui précède, IAM note que l'analyse de l'approche adoptée par l'ANRT pour le traitement de cette partie du rapport permet de relever aisément les conclusions suivantes :

- Manque manifeste de rigueur et d'équilibre dans son traitement des sujets, traduisant ainsi un sens unique de compréhension du projet de dégroupage.

- Délaissement flagrant des éléments fournis par IAM et considération, par contre, des éléments de l'autre partie. Or, pour IAM, l'ANRT devait obligatoirement, compte tenu de sa mission, prendre en compte les éléments des uns et des autres avant de décider de quoi que ce soit ou d'incriminer quelqu'une des parties. Le cas échéant, l'ANRT devait faire valoir ses prérogatives pour les vérifications appropriées à cet effet comme c'était le cas pour d'autres sujets. IAM s'interroge alors sur la précipitation caractérisant la prise par l'ANRT des décisions relatives au dégroupage et l'ignorance totale des explications d'IAM et la prise en compte uniquement des doléances des opérateurs.
- L'ANRT précise dans sa conclusion qu'IAM ne fait pas bénéficier les opérateurs du même niveau d'informations, sans aucune preuve à l'appui. IAM insiste pour affirmer qu'il transmet exactement toutes les bases de données dont il dispose sans aucune discrimination. Il précise aussi que la base de données SULAF n'est même pas utilisée par les services commerciaux d'IAM, et que, ladite base a été développée spécifiquement pour les besoins des opérateurs.
- Comme indiquée par l'ANRT elle-même, l'article 2 du décret n°2-97-1026 du 25 février 1998 relatif aux conditions générales d'exploitation des réseaux publics de télécommunications réprimande « le refus de mettre à la disposition des autres exploitants autorisés, en temps opportun, les renseignements techniquespour la fourniture des services ». Or, aucun des points signalés par l'ANRT dans le Grief n° 3 ne peut être associé à cet article. IAM a bien montré que toutes les informations nécessaires ont été mises à disposition des opérateurs, y compris celles qui peuvent être considérées comme des options. Les faits donnent raison à IAM, dans la mesure où les commandes des opérateurs continuent à être traitées sans aucune contrainte, ni blocage, aussi bien dans le cadre du dégroupage des accès que des prérequis de co-localisation et/ou des liens de collecte. Aussi, toute insinuation de l'ANRT sur « les pratiques d'IAM qui pourraient nuire à l'exercice d'une concurrence loyale » semble être avancée pour uniquement justifier tout échec éventuel à faire de ce levier un moyen pour dynamiser le marché national de l'ADSL.

Grief n°4 : IAM relève, sur la forme, ce qu'il appelle une contradiction de l'ANRT dans son rapport : l'Agence reproche à IAM de ne pas fournir l'offre Bitstream conformément à la décision y afférente alors que la totalité des points soulevés dans le grief n°4 concerne le contenu même de cette offre, sachant qu'il n'y a eu aucun retour de l'ANRT vers IAM à ce sujet au préalable de la procédure de sanction.

En effet, suite à la réponse d'IAM du 31 décembre 2015 (courrier N°581/15/DGRJ/DR), IAM a transmis les offres Bitstream et VULA actualisées (courrier du 08 février 2016). Dans l'offre de dégroupage Bitstream, IAM a bien pris en considération les lignes inactives et la notion de gestion des flux à partir des NNRA, comme indiqué dans la décision du 30 septembre 2015. IAM considère qu'il se trouve en train de répondre sur les modalités de cette offre, considérées par l'ANRT comme des griefs, alors qu'il n'a jamais été interpellé sur le sujet préalablement à l'envoi du rapport des griefs par l'ANRT. Il en conclut que le grief est automatiquement sans objet réel.

IAM précise qu'il n'a cessé d'expliquer dans ses différents courriers rappelés ci-dessus avec des arguments et des justifications à l'appui que les prestations demandées ne sont, ni permises aux clients d'IAM, ni d'ailleurs faisables au niveau de son réseau avec l'architecture actuelle des DSLAM (IP ou ATM). Selon IAM, le rapporteur aurait dû aussi faire référence à tous les courriers d'IAM à ce sujet et notamment à la réunion du 14 juillet 2015 spécifique à l'offre Bitstream, dont le PV a été échangé entre IAM et l'ANRT par mails du 27 et 28 juillet

2015, pendant laquelle ce point a bien été discuté de manière constructive. Ainsi, il est bien transcrit dans ce PV tous les éléments (demande infaisable, la tendance est à la migration des clients vers d'autres équipements de nouvelles génération, demande de visibilité macroscopique sur le planning de migration et surtout que l'étude concernera la possibilité de deux VLAN dans le cas du Bitstream à partir des NNRA...).

IAM rappelle que les demandes de l'ANRT consistent à permettre aux opérateurs tiers :

- i) La gestion des flux à travers les DSLAM, à l'instar de ce qui a été proposé dans le cadre des NNRA ;
- ii) La fonction DHCP (option 82) au niveau des DSLAM.

IAM rappelle également les principaux événements relatifs à ces mesures imposées par l'ANRT ainsi que les commentaires qu'ils appellent, sachant que la base de la discussion sur ces deux points était le PV de la réunion du 14 juillet 2015 :

- Au cours des échanges entre IAM et l'ANRT, préalablement à la décision du 30 septembre 2015 sur ce sujet, l'ANRT n'a jamais soulevé ces points. Les échanges avançaient de manière structurante et positive sur les tarifs. Etant entendu que les parties estimaient que les conditions techniques de l'offre ne posaient plus de problème qui pourrait impacter les tarifs. IAM précise que si ce n'était pas le cas, les deux parties ne pouvaient pas finaliser les discussions tarifaires, puisque les deux sujets sont intimement liés. Le courrier de l'ANRT qui relate les points à mettre à jour au niveau des offres avant de les publier (courrier du 04/08/2015 et surtout les échanges mails du mois d'octobre 2015 entre IAM et l'ANRT) en est une preuve concrète, selon IAM, de l'état d'avancement des accords entre l'ANRT et IAM au sujet de l'offre technique et tarifaire Bitstream.
- En dépit des différents échanges avec l'ANRT décrits ci-dessus, IAM a constaté avec étonnement un retournement de situation de la part de l'ANRT dans sa décision N°ANRT/DG/N03/15 du 30 septembre 2015, qui contient d'ailleurs plusieurs mesures contradictoires :
 - L'ANRT a précisé « premier alinéa du paragraphe 1, page 4 de la décision du 30 septembre 2015 » que l'infaisabilité de gestion des flux par les DSLAM sera vérifiée à l'occasion d'un audit qui sera effectué par l'ANRT.

Pour IAM, l'ANRT aurait dû se poser une simple question avant de prendre toutes les décisions dont les effets ne sont pas mesurés par rapport à la réalité terrain : Pourquoi IAM a accepté de fournir les mêmes prestations dans le cas des NNRA mais pas dans le cas des DSLAM ? En revanche, IAM se pose la question principale et triviale suivante : qu'est ce qui a empêché l'ANRT de procéder aux vérifications nécessaires dans le cadre de ses prérogatives ? Ces interrogations affirment, selon IAM, que l'ANRT prend des mesures injustes, sans tenir compte, ni de la réalité terrain qu'elle pourra vérifier, ni des éléments fournis par IAM.

- Dans l'article 4, il est clairement indiqué que « IAM doit permettre la collecte Bitstream à partir des NNRA avec 2 VLAN ».

Pour IAM, ce point concrétise parfaitement la contradiction de cette décision du 30 septembre 2015. Dans ladite décision, l'ANRT demande la possibilité de gestion des flux à travers 2 VLAN depuis les NNRA, pour lesquels IAM n'a formulé aucune réserve majeure (cf. l'offre VULA), et à

travers 4 VLAN depuis les DSLAM, dont l'infaisabilité a été confirmée sans cesse par IAM.

- Les tarifs de la collecte proposés ne sont pas segmentés, à juste titre, par rapport aux priorités.

Pour IAM, il s'agit là d'un autre point contradictoire dans la décision de l'ANRT et qui confirme que l'offre de Bitstream a été traitée de manière superficielle. Selon IAM, la gestion des flux est normalement rémunérée par les opérateurs tiers (c'est un principe standard qui a d'ailleurs été appliqué par l'ANRT elle-même dans sa décision relative aux tarifs du dégroupage virtuel). Or dans sa décision du 30 septembre 2015, l'ANRT exige la gestion des flux avec en plus 4 VLAN, sans que cela ne soit rémunéré. Ces incohérences et erreurs survenus dans cette décision, involontaires ou volontaires, ont eu tout de même un impact très négatif sur le déroulement de tout le processus.

- impose in fine à IAM de permettre la gestion des flux à partir des DSLAM à travers 2 VLAN au lieu de 4. Le nombre de VLAN a subitement été modifié par rapport à celui initialement précisé dans la décision sans qu'il n'y ait aucun amendement ou correction, ce qui démontre la tergiversation sur ce sujet. En outre, IAM a été très surpris des méthodes appliquées par l'ANRT dans les négociations avec IAM lors de la mise en œuvre des dispositions des décisions. En effet, l'ANRT a proposé à IAM d'accepter un "package" contenant à la fois les modalités du génie civile et celles afférentes au dégroupage Bitstream (cf. échanges mails du 19 et 21 octobre 2015 entre IAM et l'ANRT). Alors que les difficultés soulevées par IAM sont avérées et ne peuvent faire l'objet d'aucune transaction.
- Selon IAM, l'ANRT considère comme manquement le fait qu'IAM précise que : « la collecte des flux à travers 2 VLAN est tributaire de l'adaptation de l'architecture des liens de collecte des opérateurs et de la réalisation des tests », et que, par conséquent, IAM n'a pas répondu à la mise en demeure.

IAM se demande avec toute objectivité si ce grief est raisonnable, puisque contrairement au processus habituel de validation des offres, l'ANRT n'a même pas consulté IAM pour lui donner les explications nécessaires. S'agissant du contenu du grief, IAM rappelle que la demande relative à la gestion des flux à partir des NNRA est intrinsèquement liée à l'adaptation des liens de collecte selon les interfaces et les débits de l'offre Bitstream qui sont généralement suivis de tests conventionnellement réalisés entre les opérateurs. Par conséquent, IAM n'a fait que repréciser une évidence. Il ajoute qu'au cas où l'ANRT l'ignore, les opérateurs concurrents continuent à bénéficier de l'offre Bitstream selon les mêmes configurations de débits utilisés lors de l'offre de gros FAI. IAM n'a exercé ni pression, ni contrainte, l'adaptation demandée devrait être déjà en vigueur dès la validation de l'offre Bitstream selon sa première version (avant l'intégration de la collecte depuis les NNRA). En outre, l'ANRT doit être plutôt en faveur de ladite adaptation, puisqu'elle est supposée être la garante de l'application des mesures validées dans les différentes offres.

- Sur l'offre technique à 1 VLAN.

Pour IAM, l'introduction des notions de VLAN implique forcément des gestions des flux selon des priorités, ce qui est le cas de l'offre à 2 VLAN susmentionnée. Or, dans le cas d'1 VLAN, il s'agit d'un flux unique et, par conséquent, cette demande

n'est pas utile et n'a pas de signification palpable. Enfin, IAM rappelle que les concurrents bénéficient de l'offre de collecte Bitstream total à "1 VLAN" à partir des NNRA depuis janvier 2016.

- Sur la revue à la hausse de manière unilatérale des tarifs du Bitstream.

IAM s'interroge réellement sur la sincérité de cette affirmation, et si l'ANRT pensait réellement qu'IAM allait utiliser des tarifs non validés.

Il ajoute que l'ANRT ne cessait de demander à IAM de lui transmettre l'offre technique et tarifaire de Bitstream amendée, en y intégrant les lignes inactives, la collecte Bitstream et la gestion des flux pour les clients rattachés aux NNRA.

Aussi, IAM n'a fait qu'exécuter ce que l'ANRT a exigé, à savoir, la transmission d'une offre technique et tarifaire qui devra normalement faire l'objet de la validation de l'ANRT selon le processus habituel. Au lieu de chercher un quelconque manquement, qui n'en est pas un, l'ANRT aurait dû transmettre à IAM ses remarques, après avoir reçu les commentaires des opérateurs, comme elle le fait habituellement.

Selon IAM, en agissant ainsi, l'ANRT concrétise ses positions incompréhensibles vis-à-vis d'IAM et son obstination à considérer toute action d'IAM comme défaillance à ses obligations.

Pour ce qui est de la deuxième partie de son grief n°4 dans laquelle l'ANRT reproche à IAM le fait que sa réponse du 31 décembre 2015, aussi bien sur l'introduction de la fonction DHCP-option 82 que sur la mise en œuvre de la possibilité de gérer les flux des clients rattachés aux DSLAM, ne peut être assimilée à une offre, IAM réitère ses arguments sur l'infaisabilité technique et l'impossibilité pour lui de fournir ces deux prestations, en l'état actuel du réseau afférent aux DSLAM. IAM indique qu'il n'a jamais caché cet état de fait, aussi bien dans ses réunions avec l'ANRT (cf. PV de la réunion spécifique à l'offre Bitstream tenue le 14 juillet 2015) que dans ses écrits, ainsi que les échanges mails et notamment ceux du 19 et 21 octobre 2015 qui sont significatifs. IAM précise clairement que ce qu'il pourrait être envisageable, suite à l'insistance de l'ANRT, est d'étudier la faisabilité technique et déterminer les mises à niveau nécessaires ainsi que les coûts y afférents. Libre aux opérateurs concernés d'étudier l'opportunité d'en bénéficier ou pas, moyennant le paiement des coûts y afférents. La réponse d'IAM du 31 décembre 2015 reprenait exactement ce qui a été convenu.

IAM considère qu'il a montré toute sa bonne foi et sa sincérité pour pouvoir mettre à jour ses équipements et fournir les deux prestations exigées par l'ANRT, dont la faisabilité est impossible en l'état actuel de l'architecture des DSLAM.

IAM précise que les 2 mesures en question ne constituent pas un réel besoin des opérateurs, sachant que le seul opérateur intéressé par le Bitstream bénéficie de l'offre avant même sa validation, selon les mêmes conditions offertes par IAM à ses clients. Par conséquent, soutient IAM, quand l'ANRT indique que cela peut constituer un obstacle au dégroupage et au recrutement des clients, cela n'a aucun fondement ni soubassement, et s'éloigne beaucoup de la vérité, dès lors que les services fournis par IAM aux opérateurs à travers les offres de gros le sont de manière transparente et sans discrimination aucune par rapport à ses offres de détail.

IAM indique que l'ANRT, en essayant d'expliquer l'importance et l'impact que pourrait avoir ces deux mesures, a abouti à des conclusions exagérées, voire inadmissibles :

- la difficulté de conquérir la clientèle ;
- la difficulté des concurrents de se positionner sur le marché ;
- l'impact sur le gain de la productivité et le niveau de compétitivité ;
- les charges supplémentaires des opérateurs tiers ;
- le verrouillage du marché » ?

Selon IAM, ces conclusions sont non seulement excessives mais constituent aussi une preuve matérielle que l'ANRT néglige sciemment toutes les explications apportées par IAM à ce sujet et continue à ignorer d'une part, l'utilité et l'impact réels de ces deux prestations et, d'autre part, la réalité du terrain et de l'état actuel du réseau concerné.

A cet effet, IAM rappelle certains éléments structurants concernant ces deux prestations :

- la fonction DHP option 82 et la possibilité de gestion des flux pour les clients rattachés aux DSLAM, ne peuvent pas être fournis, et sont tributaires des évolutions explicitées dans le courrier d'IAM du 31 décembre 2015.
- les clients concernés ne sont pas nombreux et seront à termes, sauf cas particuliers, migrés vers des équipements de nouvelle génération.
- IAM fournit le service de gros aux opérateurs tiers sans aucune discrimination aussi bien pour les clients rattachés aux DSLAM que pour les autres. Par conséquent, IAM n'a pas un avantage supplémentaire qui peut rendre difficile "la conquête" des clients ou "verrouiller le marché" encore moins impacter "la productivité ou le niveau de compétitivité" des opérateurs tiers.
- l'ANRT pouvait à tout moment procéder aux vérifications nécessaires selon ses prérogatives, pour vérifier les explications d'IAM.
- les opérateurs bénéficient de l'offre Bitstream relative aux clients rattachés aux DSLAM et aux NNRA, alors que sa validation n'est pas encore effective par l'ANRT. Sachant en plus que tant que les OTT ne sont pas définitivement validés par l'ANRT, IAM ne facture en aucun cas les accès dégroupés. A titre indicatif, la validation des OTT est une exigence dans les procédures internes d'IAM avant toute facturation.

Grief n°5 : Par rapport à ce grief, IAM considère que l'ANRT reprend strictement, et sans aucune vérification, ni de leur véracité, ni de leur opportunité, les doléances des opérateurs concurrents. Il ajoute que ses réponses et avis transmis par courriers, mails ou lors des échanges dans le cadre de réunions, ne sont pas utilisés par l'ANRT.

Pour IAM, l'ANRT va même jusqu'à lui reprocher des modalités qui sont validées par elle-même depuis plusieurs années dans les différentes OTT. Lesquelles modalités ont fait en outre l'objet d'échanges avec les opérateurs dans le cadre de la validation des OTT ou dans le cadre des échanges sur les conventions de dégroupage.

Enfin, IAM indique que l'ANRT lui impute sans preuve ni fondement toutes les difficultés ou les retards que peuvent rencontrer les opérateurs, dus principalement à leur mauvaise gestion de ce projet et leur manque de connaissance et/ou de respect des procédures et des modalités convenues.

S'agissant du traitement des signalisations, IAM renvoie aux échanges effectués à ce sujet aussi bien avec le concurrent concerné que l'ANRT et aux éléments de réponse fournis à ce sujet à travers notamment les courriers N°137/15/DGRJ/DR, N°95/16/DGRJ/DR et N°130/13/DGRJ/DR ...etc., dont le contenu se résume comme suit :

- Les indicateurs des concurrents, que l'ANRT expose dans son Rapport, émanent d'une initiative réalisée pour leurs besoins propres et selon leur vision des choses et n'ont aucune valeur, tant que ce n'est pas convenu entre les parties et mise en œuvre de manière bilatérale.

- IAM s'interroge sur les raisons pour lesquelles l'ANRT a ignoré ses courriers et notamment celui du 10 mars 2016 (N°95/16/DGRJ/DR) dans lequel IAM a communiqué les indicateurs pertinents, vu de son côté :
 - le taux du résultat du diagnostic transmis par IAM dans les 48h qui suivent l'accusé de réception est autour de 92% ;
 - le taux d'envoi de l'accusé de réception avant 1h et 4h est respectivement autour de 79% et 97% ;
 - le délai moyen de traitement des signalisations de coupure franche une fois la responsabilité d'IAM avérée est de 21h ;
 - le délai moyen de traitement des signalisations QoS une fois la responsabilité d'IAM avérée est de 38h.

- Tout retard ou écart observé dans le traitement d'une signalisation donnée trouve son origine dans les manquements des opérateurs concurrents déjà précisés dans les courriers d'IAM et rappelés brièvement ci-dessous :
 - informations sur les signalisations transmises de manière saccadées, ce qui impact nécessairement la durée de résolution.
 - manquement dans l'application des règles convenues dans le cadre du processus SAV. En effet, dans certains cas, il s'avère que les concurrents ne procèdent pas aux vérifications préalables sur les parties qui relèvent de leur responsabilité avant de transmettre la signalisation à IAM.
 - refus des opérateurs concurrents de communiquer le rapport LQD (Line Quality Diagnosis). Les éléments contenus dans ce rapport, sont obligatoires pour un meilleur diagnostic. En effet, un bon diagnostic implique forcément une résolution rapide et efficace de l'anomalie.
 - impossibilité pour les techniciens d'IAM d'accéder chez le client, du fait des positions contradictoires des concurrents sur ce point.
 - changement par les concurrents des éléments de diagnostic pour une même signalisation, prétendant qu'IAM a procédé à des interventions qui ont modifié l'anomalie.

- Concernant le procédure à adopter lors des tests et le PV d'intervention, IAM rappelle qu'il avait tenu des réunions opérationnelles avec l'opérateur concurrent demandeur à l'issue desquelles un ensemble de points ont été statués. Deux mois après l'envoi de la première version du PV, IAM a été étonné du changement de position de cet opérateur, qui a modifié certains principes préalablement convenus entre les parties, notamment concernant l'intervention mixte. Par ses nouvelles demandes, ledit opérateur a souhaité optimiser ses coûts au détriment de ceux d'IAM.

Ayant collaboré étroitement avec l'opérateur concerné pour le traitement de ce sujet, (IAM pourra transmettre au moment opportun les échanges si cela s'avère nécessaire), IAM déclare ne pas comprendre la position de l'ANRT d'imputer systématiquement à IAM le non aboutissement d'une action donnée, alors qu'IAM fait le nécessaire de son côté.

Selon IAM, plusieurs questions peuvent se poser :

- o Est-ce que l'ANRT s'est interrogée au moins une fois sur les raisons de ces demandes incessantes des concurrents et cette attitude de vouloir modifier toutes les propositions d'IAM, y compris celles qui sont liées à des procédures internes à IAM ?

- o Est-ce que ces comportements sont ceux d'un opérateur qui souhaite vraiment développer le marché de l'ADSL, sachant que ses équipes sont sans cesse en train de discuter ou de demander des points futiles (les modifications souhaitées par l'opérateur demandeur dans le cadre de la procédure d'accès d'urgence sont très significatives, voir ci-dessous).
- o Enfin et supposant que certaines procédures nécessitent des améliorations, n'est-il pas opportun de débiter d'abord avec des versions initiales et les améliorer par la suite ?
- o Enfin, quelles sont les raisons qui mènent l'ANRT à croire tout ce que prétendent les opérateurs tiers et considérer, sans fondement, toute réponse ou commentaire d'IAM comme étant un acte de "mauvaise intention" de sa part ?

S'agissant de la co-localisation, IAM considère qu'il s'agit une nouvelle fois d'un acharnement sur IAM en dépit des efforts pour satisfaire les besoins des opérateurs concurrents, sachant que les commandes sont transmises à IAM sans le respect des processus validés dans l'OTT et notamment l'envoi des prévisions de commandes. IAM ajoute qu'il a accepté de traiter selon le principe de "best effort" et en accord avec l'un des concurrents dont la commande est très récente. Il en est de même pour les commandes du second opérateur depuis le début du dégroupage (cf. la réponse d'IAM détaillée dans le courrier 124/14/DGRJ/DR par IAM à l'ANRT le 17 mars 2014). Il n'y a que dernièrement que l'un des opérateurs concurrents essaie de se mettre en accord avec les modalités convenues en transmettant ses prévisions. En outre, certaines commandes concernent les demandes d'extensions avant même de commencer l'exploitation des capacités mises à dispositions par IAM sur les sites concernés. IAM n'a pas cessé de préciser que les opérateurs doivent aussi veiller à l'optimisation des espaces (et des câbles de renvoi) à travers des demandes rationnelles et justifiées, IAM fera le nécessaire de son côté pour satisfaire les besoins des opérateurs sans préjudices pour leur service. Aussi, au vu de ce qui précède, IAM constate que l'ANRT ne prête aucune attention au respect des processus qui sont détaillées dans les différentes versions des OTT d'année en année et validées par elle-même.

IAM indique que lorsque l'ANRT précise que les délais proposés par IAM ne respectent pas les délais réglementaires, d'une part, son interprétation est très superficielle, d'autre part, elle ne tient pas compte des pratiques réelles entre les parties. IAM rappelle les principes de base du processus d'une commande de co-localisation : i) le délai d'étude est de trente jour , ii) la mise à disposition est de deux mois dans le cadre d'une salle partagée et trois mois dans le cadre d'une salle dédiée et iii) la livraison des câbles tient compte du volume commandé et peut intervenir en plusieurs fois si celui-ci est très élevé, l'essentiel étant de livrer une capacité minimum pour permettre à l'opérateur de commencer l'exploitation du site.

Enfin, dans toutes les offres d'IAM validée d'année en année par l'ANRT, il est bien précisé dans plusieurs parties décrivant le processus que l'étude de faisabilité est obligatoire, étant donné que l'occupation des espaces est évolutive et n'est pas figée. La mise à disposition étant faite selon les disponibilités au moment de la commande et dans la limite de la capacité d'hébergement au niveau des installations techniques. Aussi, dans le cas d'une indisponibilité momentanée, IAM s'engage à donner de la visibilité.

Pour illustrer ces propos, IAM renvoie l'ANRT aux différents alinéas de l'OTT afférents au service de co-localisation rappelés ci-dessous :

Chapitre 6.1.1 « Cette offre consiste en la mise à disposition d'espaces dans les locaux d'IAM, dans la limite de la capacité d'hébergement disponible.... » ;

Chapitre 6.1.1 « ...L'étude de faisabilité tiendra compte des espaces disponibles au moment de la demande et des besoins prévisionnels propres d'IAM à court et moyen termes... » ;

Chapitre 6.2.3 « ...Le délai de réponse de trente jours est respecté par IAM, sauf cas de contraintes ou forces majeures et sous réserve de dépôt des demandes conformément au processus détaillé dans la présente offre et dans la convention de co-localisation... » ;

Chapitre 6.2.3 « ...Si la demande de co-localisation ne peut être satisfaite, ITISSALAT AL-MAGHRIB s'engage, dans la mesure du possible, à donner de la visibilité sur les délais nécessaires pour la mise en place de la totalité ou d'une partie de l'espace demandé... ».

Au vu de ce qui précède, IAM estime que ces réponses aux points indiqués dans le rapport de l'ANRT respectent les modalités citées ci-dessus :

- Sur le non-respect des délais supposés par l'ANRT :

Selon IAM et tenant compte de tous les éléments précisés relatifs au processus de traitement de co-localisation, des modalités de l'OTT rappelées par IAM ainsi que les délais réglementaires de mise à disposition des sites par IAM, les réponses d'IAM respectent à la fois la notion de visibilité et de mise à disposition (et non pas étude de faisabilité). IAM rappelle que le délai d'étude de faisabilité réglementaire (un mois) plus le délai de mise à disposition (trois mois) ainsi que les délais d'acceptation des devis implique forcément un délai plus que quatre mois. Or le délai maximal communiqué dans la réponse d'IAM est de quatre mois, sachant que plusieurs sites ont été mis à disposition largement avant ce délai. Enfin, abstraction faite des délais réglementaires, IAM pourra communiquer au moment opportun toutes les preuves (notamment les échanges mails) relatives aux facilités accordées aux opérateurs, dès lors qu'ils le manifestent, pour le déploiement de leurs sites, sans appliquer avec rigueur les modalités et règles convenus, la cadence des travaux étant tributaire des capacités des opérateurs et de leurs équipes à mobiliser les moyens nécessaires à cet effet. Sachant que si l'un des concurrents continue à déployer ses équipements sans aucun problème ou blocage, le second n'a manifesté aucune demande d'accès aux sites parmi ceux qui lui ont été accordés, excepté le cas d'un seul site dernièrement. Il s'agit apparemment d'un choix stratégique de cet opérateur qui a opté finalement pour le dégroupage Bitstream qui ne nécessite pas de co-localisation et bénéficie des liens de collecte fournis par IAM jusqu'à leur POP.

- Sur le non-respect de donner systématiquement une réponse positive :

Du fait que certaines modalités sont imposées par l'ANRT à IAM, ce dernier se trouve souvent forcé à en rendre compte en dépit de son désaccord. A ce propos, l'ANRT a certainement dû constater qu'IAM procède à un renvoi de bas de page dans ses dernières offres à chaque fois que c'est l'ANRT qui impose un tarif ou une modalité. Par ailleurs, les articles de l'offre précisées ci-dessus montrent que la mise à disposition des espaces est tributaire à la fois de l'étude de faisabilité technique, de la disponibilité des espaces et des besoins propres d'IAM. En outre, l'obligation dont fait allusion l'ANRT est la suivante : «commande de co-localisation physique par salle partagée, IAM s'engage, après étude de faisabilité, à effectuer les travaux nécessaires à la disponibilité effective d'un espace minimum d'1/2 m³ (0.4*0.6*2).... ». Aussi, contrairement à ce que prétend l'ANRT, les réponses d'IAM sont en totale cohérence avec ses engagements et l'offre validée par l'ANRT depuis des années.

- Sur le non-respect de donner de la visibilité :

Dans l'OTT, il est prévu que « Si la demande de co-localisation ne peut être satisfaite, IAM s'engage, dans la mesure du possible, à donner de la visibilité sur les délais nécessaires pour la mise en place de la totalité ou d'une partie de l'espace demandé ». A la lecture de cette modalité, les réponses d'IAM sont totalement conformes à ses engagements. Une fois un

espace est accordé par IAM sur un site donné, IAM fera de son mieux pour donner de la visibilité pour les espaces complémentaires sans que cela soit préjudiciable à l'exploitation dudit site par l'opérateur concerné.

- Sur la mise à disposition « d'un espace exploitable à deux faces » :

IAM ne comprenant ni la nature de ce grief, ni son origine, le rejette complètement et estime qu'il constitue une nouvelle preuve des positions de l'ANRT, en adoptant de façon surprenante les demandes et les souhaits des opérateurs concurrents. IAM ajoute que cette demande est sans fondement technique, réglementaire ou conventionnel. Les espaces peuvent être adossés au mur comme situés au milieu des travées, tenant compte des disponibilités au moment de la demande. Il rappelle que les anciens sites livrés contiennent les deux cas de figures, et que tout dépend de l'étude de faisabilité. Pour IAM, il est étonnant et contradictoire de la part des concurrents de prétendre vouloir accélérer le processus de déploiement et en même temps formuler des exigences futiles, qui ne sont pas cohérentes avec cette prétention.

- Sur la conformité de la limitation de la commande à 5 sites par trente jours :

IAM s'étonne de l'évocation par l'ANRT de ce point en précisant qu'il n'est pas conforme aux décisions du comité de gestion. Pour IAM, aucune décision du comité de gestion, ni de l'ANRT ne fait référence au nombre de site à traiter par commande, en plus du fait que c'est une modalité qui existait au niveau de la majorité des OTT validées par l'ANRT. IAM ajoute que cette modalité a fait l'objet d'échange et de négociations avec les opérateurs. Par conséquent, il considère que ce grief est aussi irrecevable que les précédents.

- Sur la non finalisation de la procédure d'autorisation d'accès :

Pour IAM et à l'instar des autres griefs, l'ANRT a transformé une requête des opérateurs concurrents en grief sans qu'elle l'interpelle pour s'enquérir au moins des tenants et des aboutissants de ce sujet.

Concernant ce point, IAM souligne qu'il s'agit d'une procédure pour accéder dans les heures non ouvrées aux sites d'IAM. L'obligation d'IAM se limite uniquement à préparer la procédure et de la transmettre aux opérateurs qui la souhaitent. Ce qui a été fait en date du 17 décembre 2015. Les concurrents, par leurs remarques, remettent en cause les processus internes à IAM, ce qui n'est pas de leurs prérogatives, et font des propositions qui sont en contradiction avec les pratiques standards pour ce type de procédure. A titre d'exemple, IAM souligne la proposition de l'un des concurrents au niveau de la procédure en cas de non réponse de la part des équipes d'IAM. En effet, dans leur proposition, les concurrents exigent que le même technicien procède à toutes les "escalades" vers tous les niveaux hiérarchiques chez IAM (technicien, responsable de service, responsable de Division et Directeur technique et de la Réglementation), ce qui vide même la procédure de son objectif, selon IAM.

Au vu de ce qui précède, IAM considère qu'il respecte à chaque fois ses obligations en communiquant ce qui lui est demandé. Toutefois, il se trouve confronté souvent à des demandes irréalistes et absurdes de la part des concurrents, ce qui ne permet pas l'accomplissement des tâches entamées.

En revanche, IAM pense que ce qui est attendu de la part d'un régulateur, c'est de traiter les sujets de manière juste et équitable, tenant compte des éléments de réponse et justifications apportés par chacune des parties. Or, la majorité des griefs repris dans le rapport de l'ANRT sont, selon IAM, une copie conforme des requêtes des opérateurs concurrents sans aucune confrontation avec les éléments d'IAM. Soit IAM n'est pas interpellé par l'ANRT, soit que cette dernière ne prend nullement en compte les éventuelles réponses d'IAM, ce qui rend automatiquement les griefs sans objet.

Enfin, s'agissant de la mise en œuvre du dégroupage virtuel, IAM dit ne pas comprendre la position de l'ANRT qui considère tout point demandé par les concurrents comme grief imputé à IAM. IAM s'interroge si l'ANRT a suivi réellement la chronologie de ces tests et la cause de leur non achèvement. A titre de rappel, la liaison utilisée par les concurrents pour ses tests a été mise à disposition par IAM gratuitement, et ce, pour éviter le retard des tests et de ne pas être accusé de retarder les échéances. En outre, IAM a montré une totale collaboration pour l'accomplissement des tests, sans qu'il y ait une validation finale et définitive de l'OTT (IAM est disposé à présenter tous les échanges mails opérationnels, si cela est nécessaire). Par ailleurs, dans le cadre du traitement de ce sujet, IAM rappelle que l'ANRT a saisi IAM par courrier N° ANRT/DCSO/DAI/2016/78 du 23 février 2016, qui concerne justement l'aspect de l'ingénierie afférent à ces tests. A date d'aujourd'hui, IAM n'a reçu aucune suite de la part de l'ANRT à sa réponse transmise à l'Agence le 01 mars 2016.

V- Sur les charges retenues à l'encontre d'IAM aux termes de l'instruction :

Concernant le Grief n°1 :

Par rapport à ce grief relatif au « *non-respect, répétitif et quasi systématique, par IAM des délais qui lui ont été fixés principalement par les différentes décisions de l'ANRT, et par les décisions du comité de gestion de l'ANRT adoptées en matière de dégroupage* », il ressort de l'examen de la réponse d'IAM ce qui suit :

- ✓ IAM considère que les délais qui lui ont été fixés par l'ANRT étaient souvent incohérents, déraisonnables et ne reposaient sur aucun fondement, ni logique ;
- ✓ IAM admet, pour certains cas, avoir saisi l'ANRT avant l'expiration du délai pour demander prorogation, mais affirme que ses demandes tardives portant sur la prorogation d'un délai résultent de sa bonne foi et de sa sincérité ;
- ✓ IAM affirme que les retards relevés peuvent être considérés comme très insignifiants et loin de nuire au déroulement du processus de dégroupage ;
- ✓ IAM note que les supposés retards sont causés aussi par les demandes incessantes, spécifiques et hors du contexte réglementaire des opérateurs concurrents ;
- ✓ IAM indique que les simples constats de retard ne sauraient en aucun cas fonder un grief au sens de l'article 30 de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications.

Par ailleurs, dans son complément d'informations transmis au rapporteur en date du 18 juillet 2016, IAM considère que « l'ensemble des retards » dont il est fait mention au rapport de notification des griefs, n'ont pas fait l'objet de la mise en demeure du 03 décembre 2015.

A cet égard, le rapporteur note que s'il ressort de la mise en demeure précitée que la plupart des actions qu'IAM devait mettre en œuvre, lui ont été fixées par l'ANRT au mois d'octobre 2015, il n'empêche que ladite mise en demeure précise que les manquements constatés à partir de cette date, s'ajoutaient à ceux enregistrés auparavant dans le cadre de la mise en œuvre des dégroupages et aux retards d'ouverture effective du segment fixe à la concurrence. Le rapporteur a pu examiner plusieurs lettres de l'ANRT, datant d'avant octobre 2015, faisant état du non-respect par IAM des délais qui lui ont été fixés par l'Agence en la matière.

Aussi, il y a lieu de constater que dans ses réponses, IAM ne conteste pas les dépassements de délais relevés dans le rapport de notification des griefs, notamment ceux ayant fait l'objet de l'annexe audit rapport.

Sur un autre plan, il n'a pas été permis au rapporteur de relever dans les lettres transmises par IAM à l'ANRT, depuis au moins juin 2014, une contestation ou une remise en cause directe et explicite par IAM des délais qui lui ont été fixés par les décisions du comité de gestion de l'ANRT et par les décisions réglementaires de l'Agence. Ainsi, à titre d'exemple, le courrier

d'IAM N°14/DGRJ/2014 en date du 22 juillet 2014 transmis à l'ANRT, à la suite de l'adoption de la décision du comité de gestion de l'ANRT N°10/14 du 17 juin 2014, ne fait aucune allusion au délai de 45 jours imparti à IAM pour la mise en œuvre des termes de ladite décision, considéré par ce dernier dans sa réponse au rapport de notification des griefs, comme étant déraisonnable.

Au moins depuis juin 2013, aucune démarche ou action n'a été entreprise par IAM pour contester légalement les délais qui lui ont été imposés par les différentes décisions et correspondances de l'ANRT.

Globalement et concernant la nature des demandes faites à IAM par les différentes décisions du Comité de Gestion de l'ANRT et les décisions de l'Agence, ainsi que les délais de leur mise en œuvre, il y a lieu de relever ce qui suit :

- Toutes les modalités du dégroupage prévues par les décisions précitées sont cohérentes, tiennent compte des demandes des opérateurs tiers et s'inspirent des modes de dégroupage connus et mis en œuvre à l'échelle internationale ;
- Entre janvier 2013, date d'entrée en vigueur de la décision ANRT/DG/N°18/13 et juin 2014, date d'adoption de la décision du Comité de Gestion ANRT/CG/N°10/14, IAM a fait preuve d'un refus de principe du cadre du dégroupage proposé par l'ANRT (dégroupage de la sous boucle locale, VULA, Bitstream, Liaison fibre optique, Base de données etc.). A partir de juin 2014, IAM a changé d'attitude, en commençant à faire des propositions qui se sont révélées, tantôt incomplètes, tantôt non raisonnables, ni objectives sur les plans technique et économique. Dans les faits, le processus d'échange et de concertation avec l'ANRT et les opérateurs tiers, s'en est trouvé affecté à un moment où IAM continuait à capturer le maximum de la demande potentielle du marché du Fixe (recrutement en moyenne de « SA »² clients/jour en 2014) ;
- Les délais fixés par l'ANRT à IAM l'ont été, notamment en tenant compte des processus et des échanges engagés entre l'ANRT, IAM et les opérateurs tiers. La portée réelle desdits délais doit être appréciée dans ce cadre ;
- Les demandes de report de délais d'IAM (le plus souvent après dépassement de la date butoir) trouvaient, dans la majorité des cas, écho favorable chez l'ANRT. Malgré cela, IAM n'arrivait pas à faire des propositions concrètes et raisonnables, et se contentait, le plus souvent, d'avancer les mêmes arguments sans engager les moyens nécessaires, ni les expertises requises en vue d'honorer ses engagements ;
- Préalablement à la migration de ses abonnés vers les NNRA et parallèlement à cette migration, IAM n'a entrepris aucune action en vue de soumettre des offres de gros permettant aux opérateurs tiers de se préparer eux aussi pour le lancement d'offres comparables à celles d'IAM ;
- Contrairement à ce qu'affirme IAM, la plupart des offres de gros ont été, soit publiées en dehors des délais fixés par les décisions de l'ANRT, soit publiées dans les délais requis mais de manière incomplète. L'annexe jointe au rapport de notification des griefs fait état de ce non-respect des délais et des modalités fixées pour être intégrées dans les offres concernées ;
- IAM rejette la responsabilité de l'échec du processus de dégroupage sur les concurrents et sur l'absence d'un cadre réglementaire clair et réaliste, alors que sa gestion de ce dossier est loin d'être irréprochable et qu'il n'a manifestement pas mis en place, à temps et comme demandé par l'ANRT, les mesures requises pour l'ouverture de sa boucle locale à la concurrence.

² SA : Information couverte par le secret d'affaires.

Compte tenu de ce qui précède, le rapporteur considère que le fait du non-respect répétitif par IAM des délais qui lui ont été fixés par les différentes décisions du comité de gestion de l'ANRT et par l'Agence en matière de dégroupage ou encore des délais sur lesquels IAM s'était lui-même engagé à ce sujet, est un fait établi et avéré.

Pour le rapporteur, le non-respect par IAM des différents délais qui lui ont été fixés pour la mise en œuvre des mesures et actions décidées dans le cadre du dégroupage, a impacté négativement le déroulement et l'avancement du processus d'accès des opérateurs concurrents à la boucle et sous boucle locale cuivre d'IAM.

Concernant le Grief n°2 :

Par rapport à ce grief, il ressort de l'examen de la réponse d'IAM ce qui suit :

- a) Concernant le premier point de ce grief : « *Non intégration par IAM dans son offre de gros révisée relative au dégroupage physique, publiée le 03 janvier 2016, de la possibilité d'accéder, via la base de données SULAF, aux informations sur les lignes inactives résiliées depuis une durée ne dépassant pas six mois* », IAM relève la complexité de prendre en compte les lignes inactives dans ladite base de données. Il ajoute qu'il lui est impossible de donner des informations qui ne sont pas disponibles dans ses systèmes, à savoir les caractéristiques des lignes inexistantes.
- b) Concernant le deuxième point de ce grief : « *limitation de la commande d'accès manuel aux informations sur les lignes inactives à 30 adresses par 48 heures au lieu des 300 adresses prévues par la décision de l'ANRT du 04 février 2015* », IAM affirme que l'ANRT lui avait donné son accord pour la mise en place d'une solution de 10 adresses par 48 heures ;
- c) S'agissant du troisième point de ce grief : « *IAM n'a pas détaillé dans son offre de dégroupage virtuel les conditions techniques et tarifaires d'accès aux informations de dégroupage* », IAM indique qu'il s'agit des mêmes informations standards sur les répartiteurs, les NNRA et les caractéristiques des lignes, décrites dans l'OTT de dégroupage physique d'IAM ;
- d) Sur le quatrième point de ce grief : « *IAM n'a pas inscrit dans son offre de gros de dégroupage virtuel son engagement à transmettre à chaque opérateur concerné, sous formats papier et électronique, au plus tard 10 jours à partir de la date de publication de l'OTT, la liste de ses NNRA incluant notamment des données fiabilisées sur les points de présence (POP) de collecte (local et régional) correspondant à chaque NNRA* », IAM affirme que cet engagement a été inscrit dans la page 11 de l'OTT. Il ajoute que les annexes concernées sont en général transmises périodiquement aux opérateurs concurrents et ne bloquent, en aucun cas, le déroulement du processus. IAM affirme qu'il a traité toutes les commandes VULA des concurrents, abstraction faite de la fourniture ou pas de cette annexe ;
- e) Sur le cinquième point soulevé dans le cadre de ce grief : « *IAM n'a pas intégré dans l'offre de gros de dégroupage virtuel, la possibilité et les modalités de dégroupage de lignes inactives ; IAM ayant affirmé, dans son courrier du 06 janvier 2016, ne pas être prêt pour le dégroupage virtuel desdites lignes inactives à la date convenue avec l'ANRT et sur laquelle il s'est engagé, en l'occurrence le 31 décembre 2015* », IAM soutient les mêmes arguments que pour l'offre de dégroupage physique (cf.a)).

Par ailleurs, dans son complément d'informations transmis au rapporteur en date du 18 juillet 2016, IAM considère que les points soulevés dans ce grief, notamment les points b), c), et

e), ne sont pas tous intégrés dans la notification de l'ANRT du 28 octobre 2015, considérée comme le courrier principal qui regroupe les amendements demandées par l'ANRT.

Sur ce dernier point, le rapporteur note que la mise en demeure du 03 décembre 2015 traite des sujets soulevés par les points b), c) et e), et ce, dans le cadre de la demande faite par l'ANRT à IAM, explicitement affirmée dans ladite mise en demeure, de réviser et de mettre à jour ses OTT de dégroupage physique et virtuel.

Sur le point a), le rapporteur constate que dans ses commentaires formulés par courriel le 09 octobre 2015 sur la matrice qui lui a été transmise par l'ANRT par courriel du 08 octobre 2015 concernant les points à intégrer dans les OTT de dégroupage physique et virtuel, IAM n'avait émis aucune remarque sur la demande de l'Agence visant à intégrer, à compter du 1^{er} novembre 2015, dans la base de données SULAF les informations sur les lignes inactives résiliées. IAM avait juste précisé que les lignes dont il s'agit sont des lignes résiliées depuis une durée ne dépassant pas six mois. A l'opposé, dans sa réponse au rapport de notification des griefs, IAM avance la complexité de prendre en compte les lignes inactives dans la base de données SULAF.

Par rapport à cet aspect et s'agissant de lignes dont la continuité métallique existe de bout en bout, et par conséquent, pour lesquelles les informations de desserte sont disponibles au niveau d'IAM, d'une part, et tenant compte du fait qu'IAM n'a jamais soulevé, dans le cadre de ses échanges avec l'ANRT, l'infaisabilité ou la complexité de mise en œuvre de la demande de l'Agence pour cette catégorie de lignes, d'autre part, la position d'IAM exprimée dans le cadre de sa réponse au rapport de notification des griefs, ne peut être considérée comme fondée, et son argumentaire ne peut être accepté, au regard de ses obligations réglementaires en sa qualité d'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de sa boucle locale cuivre.

Concernant le point b), le rapporteur note que dans son courriel adressé à IAM en date du 08 octobre 2015, l'ANRT avait indiqué « *qu'en attendant l'intégration des lignes inactives dans la base de données SULAF, IAM met en œuvre la solution intermédiaire décrite dans son courrier du 29 avril 2015, moyennant un tarif de 25 DH HT/adresse* ». Dans ce même envoi, l'ANRT avait également indiqué que le nombre de requêtes manuelles par opérateur est de 300 par 48H.

Dans ses commentaires sur cette demande, IAM avait répondu que son offre du 29 avril 2015 portait sur 10 adresses par 48H et qu'il lui était impossible de traiter 300 requêtes par 48H.

Pour rappel, le nombre de 300 adresses par 48H a été fixé par la décision n°08/14 du 20 mai 2014 portant règlement amiable du litige ayant opposé IAM à Wana Corporate au sujet du dégroupage de la boucle et sous boucle locale d'IAM, et rappelé par la décision n°01/15 du 04 février 2015, prise en application des dispositions de la décision n°19/14 du 26 décembre 2014.

Dans cette dernière décision, il a été demandé à IAM de procéder à la mise en place d'un serveur d'éligibilité des lignes autres que les lignes actives, et de passer, en attendant, passer par une solution manuelle consistant en la fourniture des informations à hauteur de 300 adresses/48H.

Par la suite et dans le cadre de leurs échanges du mois d'octobre 2015, l'ANRT et IAM ont convenu de passer à la solution automatisée des lignes inactives (numéros résiliés depuis moins de 6 mois) au plus tard le 01 novembre 2015 et de publier les OTT concernées amendées et complétées en conséquence.

Cette décision a été réitérée dans le PV de la réunion tripartite (IAM-WANA-ANRT) signé par toutes les parties en date du 28 octobre 2015 et dans lequel l'ANRT a rappelé que les informations manuelles sur les lignes inactives doivent être fournies par IAM conformément à la décision du 04 février 2015, qui précise bien le nombre de 300 adresses/48H.

Par rapport à cet aspect, le rapporteur considère qu'IAM a failli à ses obligations, en ne se conformant pas aux termes de la décision de l'ANRT relatifs au traitement de 300 adresses/48H et à la mise en place de la solution automatisée d'accès aux informations sur les lignes inactives, à l'instar des pratiques internationales observées en la matière.

Concernant le point c), le rapporteur considère que ce point peut être retiré des éléments constitutifs de ce grief, compte tenu de l'argument présenté par IAM dans sa réponse au rapport de notification, étant entendu qu'IAM aurait dû, par souci de clarté et en raison du fait que les OTT sont validées séparément, préciser dans son offre de dégroupage virtuel qu'il s'agit des mêmes informations standards décrites dans son OTT de dégroupage physique.

S'agissant du point d), le rapporteur relève qu'IAM avait demandé à l'ANRT par courriel daté du 23 octobre 2015 un délai supplémentaire de 10 jours pour « fiabiliser la liste de ses NNRA incluant notamment les POP de collecte (local et régional) correspondant à chaque NNRA ». L'ANRT a donné, en date du 28 octobre 2015, son accord pour cette demande, sous réserve de l'inscription par IAM dans son OTT de l'engagement de transmettre ladite liste aux opérateurs tiers, au plus tard dix jours à partir de la date de publication de l'OTT. Par courriel du 29 octobre 2015, IAM accepte l'ajout de l'indication demandée par l'ANRT au niveau de l'OTT.

Par rapport au grief soulevé par l'ANRT concernant la non mise en œuvre par IAM de son engagement, IAM a répondu, dans le cadre de sa réponse au rapport de notification des griefs, que l'engagement en question a été inséré au niveau de la page 11 de l'OTT concernée.

Le rapporteur a pu vérifier au niveau d'une version de l'OTT concernée du 29 octobre 2015, disponible au niveau de l'ANRT, mais n'a pas retrouvé cette mention au niveau de la page 11. En vérifiant le 02 septembre 2016 au niveau du site d'IAM, le rapporteur a retrouvé la mention en question au niveau de ladite OTT qui comporte, elle aussi, la date du 29 octobre 2015.

Une demande d'informations complémentaires à ce sujet a été adressée à IAM en date du 05 septembre 2016. Cette demande portait sur la date exacte de publication sur le site d'IAM de l'OTT concernée intégrant l'engagement d'IAM, d'une part, et sur la communication au rapporteur du document attestant de la mise en œuvre dudit engagement, à travers l'envoi aux opérateurs tiers, dix jours après la publication de l'OTT, de la liste des NNRA et des points de présence POP de collecte du trafic (régional et local), d'autre part.

En réponse, IAM a précisé dans un courriel transmis au rapporteur en date du 08 septembre 2016, que la mention concernée a bien été intégrée dans la version du 29 octobre 2015. A l'appui de son affirmation, IAM a communiqué au rapporteur deux échanges de courriels internes à ses services, indiquant la mise en ligne sur le site d'IAM de nouvelles versions des différentes offres de dégroupage, notamment virtuel, en date du 30 octobre 2015 (avec comme référence de l'offre « VF 29102015 » et lien Internet pour y accéder).

Par ailleurs, IAM a communiqué dans le même envoi, copie des de courriels par lesquels il a transmis aux opérateurs tiers la base de données NNRA après la publication des OTT. Ces courriels datent de fin décembre 2015 et feraient suite à des envois ultérieurs sur le même sujet.

Compte tenu de ces éléments, le rapporteur considère que ce point peut être retiré des éléments constitutifs de ce grief, étant précisé qu'IAM est tenu, en vertu des différentes

décisions adoptées en la matière, d'informer l'ANRT, à temps, de la mise sur son site de liens afférents aux offres de gros validées et de toute modification ou changement affectant lesdits liens, y compris en cas de refonte de son site Web.

Concernant le point e), le rapporteur note qu'IAM s'est engagé dans le cadre de son OTT de dégroupage virtuel de 2015 du 25 octobre 2015 (renvoi de bas de page à la page 7), à ce que le dégroupage des lignes inactives soit mis en œuvre à partir du 31 décembre 2015 et à mettre à jour l'OTT concernée en conséquence ; que, toutefois, par sa lettre du 06 janvier 2016, il a déclaré ne pas être prêt pour le dégroupage desdites lignes à la date précitée. A la date d'ouverture de la procédure à l'encontre d'IAM, soit le 18 janvier 2016, les modalités de dégroupage des lignes inactives au titre de l'offre de dégroupage virtuel n'ont pas été définies par IAM.

La position d'IAM soulève des questions sur ses responsabilités en tant qu'opérateur dominant sur le segment de la boucle locale en cuivre. En effet, en supposant même qu'IAM ne dispose pas dans son système d'informations des données sur les lignes inactives, il a l'obligation, à l'instar des opérateurs historiques étrangers, de tout mettre en œuvre pour la mise en place d'une base de données permettant l'accès automatisé aux informations techniques sur lesdites lignes. Il lui revient, de ce fait, de mener les actions requises de collecte des données du terrain et les travaux de conception informatique, en vue d'honorer ses obligations. Bien qu'IAM soutienne que de telles applications nécessitent plus de 6 mois pour être opérationnelles, force est de constater qu'il a disposé de plus de ce délai, puisque la demande de l'ANRT à cet égard a été formulée dans la décision ANRT/DG/N°01/15 du 04 février 2015.

Au-delà, la question se pose sur la signification à donner à l'attitude d'IAM de s'engager et de ne pas honorer, par la suite, son engagement.

En conséquence, il paraît légitime, pour le rapporteur, de considérer le non-respect par IAM de son engagement de publier les modalités de dégroupage virtuel des lignes inactives, comme un manquement à ses obligations et à ses responsabilités.

Concernant le Grief n°3 :

Par rapport à ce grief, il ressort de l'examen de la réponse d'IAM ce qui suit :

- a) Concernant « *la non fiabilité des informations fournies par le serveur d'éligibilité dit « SULAF » alors qu'IAM s'est engagé à lever toute restriction et/ou anomalie y afférente* » :
1. Cas « *des lignes non migrées au NNRA pour lesquelles SULAF n'affiche pas tous les NRA de rattachement* », IAM affirme que les opérateurs concurrents disposent de toutes les bases de données qui leur permettent d'avoir toutes les informations même si elles ne sont pas automatisées. Pour ce qui est des rares cas d'informations non fiables, IAM avait pris en charge les anomalies relevées et a procédé à la mise en place des solutions ;
 2. Cas « *du fichier ABPQ qui ne fournit pas le NRA de rattachement de toutes les lignes y afférentes* », IAM précise que ce fichier n'a aucun rapport avec SULAF et qu'il a été convenu, dans le cadre des réunions tripartites du 07-10-2015 et du 15-7-2015, de transmettre une base de données homogène des ABPQ, en maintenant une même sémantique. IAM affirme avoir transmis cette base de données aux opérateurs ;

3. Cas de « *l'absence d'informations sur les longueurs/section par rapport au NRA pour certaines lignes migrées au NNRA* », IAM indique que cela est normal, au vu des besoins exprimés et convenus initialement entre IAM et les opérateurs concurrents. Il ajoute que, bien qu'avec le dégroupage virtuel ces informations ne soient d'aucune utilité, il a accepté de faire le nécessaire, sans pour autant s'engager sur un délai ferme, puisque la satisfaction de cette nouvelle demande d'amélioration des concurrents, nécessite de procéder au développement d'un nouveau applicatif. Il conclut que le fait que l'information relative aux caractéristiques des lignes migrées ne soit pas disponible, ne constitue en rien un acte répréhensible ;
 4. Cas de « *la fourniture d'informations erronées : (exemple : annonce du numéro de désignation comme étant ND inexistant alors que la ligne est active, Incohérence entre la distance géographique et la distance affichée sur SULAF)* », IAM indique que pour les cas signalés par les concurrents, il a transmis les éléments de réponses dans ses courriers n°01/16/DGRJ/DR du 04/01/2016 et n°130/16/DGRJ/DR du 08/04/2016, et, quand bien même certains cas existent, le taux d'erreur est insignifiant ;
- b) Concernant « *la non transmission, à la date convenue avec l'ANRT, soit le 30 novembre 2015, d'une proposition de tarification forfaitaire détaillée et justifiée pour l'accès à la base de données SULAF* », IAM précise qu'il a toujours indiqué que cette tarification était subordonnée à la finalisation de tous les développements SI, suite aux nouveaux besoins exprimés par les opérateurs concurrents ;
 - c) Concernant « *la non-fiabilité de la base de données NRA-NNRA communiquée par IAM aux opérateurs en date du 29 décembre 2015 (par exemple un même code est utilisé pour plusieurs NRA)* », IAM note qu'aucun retour ne lui est parvenu de la part des opérateurs concurrents à ce sujet. Il précise que la fiabilisation dont il était question concerne notamment les coordonnées géographiques qui ne s'avèrent d'aucune utilité pour les opérateurs, au vu des choix stratégiques qu'ils ont fait en matière de dégroupage. Enfin, il confirme avoir transmis aux opérateurs plusieurs bases de données qui peuvent être additionnels ou complémentaires ;
 - d) Concernant « *la non intégration des informations sur les lignes inactives dans les bases de données mises à la disposition des opérateurs tiers par IAM* », IAM précise que ce point est identique à celui soulevé dans le cadre du Grief n°2, et renvoie, en conséquence, à sa réponse audit grief.

Par ailleurs, dans son complément d'informations transmis au rapporteur en date du 18 juillet 2016, IAM considère que les points a) et c) de ce grief n'ont jamais fait l'objet de la mise en demeure du 3 décembre 2015.

Préalablement à l'analyse des aspects entrant dans le cadre de ce grief, il convient de rappeler ce qui suit :

- IAM a toujours été saisie, soit directement par l'ANRT, soit par les opérateurs concurrents, qui mettaient l'Agence en copie, au sujet des points en relation avec le processus du dégroupage en général et avec ce grief en particulier ;
- A l'initiative de l'ANRT, des réunions tripartites (ANRT, IAM et en alternance chacun des opérateurs concurrents) ont été tenues pour traiter des aspects opérationnels du dégroupage, et ont été couronnées par la signature de deux PV, respectivement en date du 07 et 28 octobre 2015 et en date du 29 octobre 2015. En date du 07 décembre 2015, IAM a informé l'ANRT de sa décision de ne plus participer aux dites réunions

organisées sous l'égide du régulateur, considérant que les aspects opérationnels doivent être discutés exclusivement entre les opérateurs concernés, sans intervention aucune de l'Agence ;

- Tous les courriers d'IAM datant d'avant le 18 janvier 2016, date d'ouverture de la procédure, notamment ceux indiqués par IAM dans ses réponses à la mise en demeure du 03 décembre 2015 et au rapport de notification des griefs, ont été analysés et examinés. A l'opposé, les lettres d'IAM transmises à l'ANRT ou aux opérateurs concurrents après le 18 janvier 2016, n'ont pas été prises en compte dans le cadre de la présente procédure d'instruction ;
- D'après l'analyse des éléments en relation avec ce dossier, l'affirmation d'IAM selon laquelle les arguments donnés par ses soins à l'ANRT avant la mise en demeure, n'ont jamais été pris en compte, contrairement aux opérateurs concurrents dont les doléances trouvaient toujours écho favorable chez le régulateur, n'est pas exacte. Plusieurs requêtes émanant des opérateurs tiers ont été rejetées par l'ANRT car jugées injustifiées alors que des arguments avancés par IAM sur certains aspects ont été pris en considération, car estimés fondés (cas des demandes afférentes à la baisse du tarif du dégroupage physique, à la réduction des délais de colocalisation, à l'accès aux fichiers des abonnés Fixes d'IAM, à l'accès aux armoires NNRA etc.).

Sur le Fond et après analyse, le rapporteur considère que, sans se prononcer sur le bienfondé ou non des réponses d'IAM sur les griefs objet des points a) et c), ces deux points n'entrent pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015.

Concernant le point b), le rapporteur considère que du moment que l'accès des opérateurs concurrents à la base de données SULF est possible, la question de la tarification forfaitaire de cet accès ne constitue pas en soi un obstacle au déroulement du processus du dégroupage. Par ailleurs, l'argument donné par IAM concernant la nécessité de finaliser tous les développements SI pour faire une proposition tarifaire, n'est pas entièrement illégitime, sachant que cette proposition tarifaire devra être, dans tous les cas, préalablement validée par l'ANRT.

Néanmoins, il y a lieu de souligner que :

- L'impact de la migration d'une facturation à l'unité à une facturation forfaitaire sur la compétitivité d'un opérateur est important et ne saurait être négligé ;
- La prestation de tarification forfaitaire d'accès aux bases de données est une pratique courante admise au niveau international ;
- IAM s'est engagé dans le cadre des deux réunions tripartites du 07 et du 28 octobre 2015, à faire une proposition tarifaire forfaitaire pour l'accès à SULAF avant le 30 novembre 2015, lequel engagement n'a pas été respecté. Ladite proposition tarifaire ne sera transmise à l'ANRT qu'en date du 28 janvier 2016, soit après le 18 janvier 2016, date d'ouverture de la procédure de sanction.

En conséquence, IAM a manqué à ses obligations et à son engagement sur cet aspect.

S'agissant du point d), le rapporteur note qu'IAM demandait au début des reports de délais pour pouvoir procéder aux développements SI de la base des données SULAF, afin d'intégrer les informations sur les lignes inactives. Par la suite, dans sa réponse au rapport de notification des griefs, IAM soutient que la mise en œuvre de ladite demande est complexe, au regard de la réalité du terrain.

Le rapporteur note que les hésitations d'IAM à automatiser l'accès aux informations sur les lignes inactives peuvent être perçues par les opérateurs tiers comme des comportements anticoncurrentiels, sachant que la mise à disposition de cette prestation pour toutes les catégories de lignes, favorise, en grande partie, le déroulement normal et efficace du

processus du dégroupage. IAM, de par son expérience et son histoire dans la gestion du réseau fixe, peut difficilement soutenir la non maîtrise des données techniques afférentes auxdites lignes.

Aussi, le rapporteur considère que la position d'IAM sur cet aspect ne peut être considérée comme fondée, et son argumentaire ne peut être accepté, au regard de ses obligations réglementaires.

Concernant le Grief n°4 :

Par rapport à ce grief, il ressort de l'examen de la réponse d'IAM ce qui suit :

- a) Sur le fait qu'IAM « *n'ait, ni précisé la nature des adaptations nécessaires de l'architecture des liens de collecte NNRA avec 2 VLAN, ni décrit les tests y afférents* », IAM indique que la demande relative à la gestion des flux à partir des NNRA est intrinsèquement liée à l'adaptation des liens de collecte selon les interfaces et les débits de l'offre Bitstream, qui sont généralement suivis de tests conventionnellement réalisés entre les opérateurs ;
- b) Au sujet de « *l'offre technique de la collecte à un seul VLAN* », IAM considère que s'agissant d'un flux unique, cette demande n'est pas utile et n'a pas de signification palpable. Il rappelle que les concurrents bénéficient de l'offre de collecte Bitstream total à un VLAN à partir des NNRA depuis janvier 2016 ;
- c) Sur « *la révision à la hausse par IAM, de façon unilatérale, des tarifs Bitstream décidés auparavant par l'ANRT dans le cadre de sa décision du 30 septembre 2015* », IAM précise qu'il s'agit d'une proposition tarifaire soumise par IAM à l'ANRT pour faire l'objet du processus habituel de validation (transmission des remarques de l'ANRT à IAM, après avoir reçu les commentaires des opérateurs, comme l'Agence le fait habituellement) ;
- d) Sur le fait que « *la réponse d'IAM du 31 décembre 2015, aussi bien sur l'introduction de la fonction DHCP-option 82 que sur la mise en œuvre de la possibilité de gérer les flux des clients rattachés aux DSLAM, ne peut être assimilée à une offre* », IAM affirme l'impossibilité pour lui, en l'état actuel du réseau afférent aux DSLAM, de fournir lesdites prestations. Il ajoute que, suite à l'insistance de l'ANRT, il en a étudié la faisabilité technique et déterminé les mises à niveau nécessaires ainsi que les coûts y afférents, et que sa réponse du 31 décembre 2015 concernant les prérequis pour la mise en œuvre de ces deux prestations, s'inscrivait dans ce cadre.

Par ailleurs, dans son complément d'informations transmis au rapporteur en date du 18 juillet 2016, IAM estime que la totalité des points de ce grief ne doivent pas faire l'objet de récriminations contre IAM dans le cadre de la procédure de sanction, aussi bien sur la forme que sur le fond. Pour IAM, il s'agit d'éléments contenus dans son offre transmise à l'ANRT le 08 février 2016, puisque ledit grief comprend des jugements sur le contenu de l'offre et des supposés manquements, sans aucun fondement.

Par rapport à ce complément, le rapporteur note que la mise en demeure du 03 décembre 2015 traite de tous les points figurant dans ce grief, à travers la demande de mise à jour et de révision des OTT relatives au dégroupage virtuel, et que les offres Bitstream et VULA actualisées d'IAM n'ont été transmises à l'Agence qu'en date du 08 février 2016, postérieurement à la date d'ouverture de la procédure de sanction.

Concernant les points a) et b), le rapporteur considère que ces deux points peuvent être retirés de éléments constitutifs de ce grief, compte tenu des arguments présentés par IAM dans sa réponse au rapport de notification des griefs et dans ses compléments d'information,

même si l'offre par IAM de la collecte Bitstream total à un VLAN n'a été faite qu'en janvier 2016, alors qu'IAM s'était engagé à la soumettre avant le 30 novembre 2015.

Sur le point c), en révisant unilatéralement à la hausse ses tarifs Bitstream, alors que ceux-ci ont été décidés auparavant par l'ANRT dans sa décision du 30 septembre 2015, IAM a contrevenu aux dispositions de ladite décision. Bien que les nouveaux tarifs proposés par IAM ne puissent être mis en œuvre sans l'accord préalable de l'Agence, il aurait été judicieux pour IAM et conforme à la réglementation de faire une demande séparée et argumentée de révision tarifaire, sans toucher aux tarifs préalablement approuvés. En conséquence, IAM a contrevenu, au niveau formel, à ses obligations en matière d'approbation des tarifs des offres de dégroupage.

Sur le point d) ayant trait aux prestations relatives à la fonction DHCP-option 82 et à la gestion des flux des clients rattachés aux DSLAM, et outre les éléments invoqués dans sa réponse au rapport de notification des griefs, IAM a indiqué, lors de son audition le 23 juin 2016, qu'il procédera à moyen et long termes forcément à la migration d'une grande partie des clients rattachés aux DSLAM vers de nouveaux équipements haut débit qui permettraient ces fonctionnalités, et que, dans ce cas, il pourrait fournir les services demandés.

A cet égard, le rapporteur précise que :

- les deux prestations en question ont été prévues par la décision de l'ANRT n°03/15 du 30 septembre 2015, qui a fixé à IAM un délai de deux mois pour lui soumettre les offres techniques et tarifaires y afférentes ;
- IAM affirme, et demande à l'ANRT de s'en assurer, ne pas offrir les prestations concernées pour ses propres abonnés, et que leur mise en œuvre nécessite, sur le plan technique, une mise à niveau de ses installations. A cet égard, il y a lieu de nuancer que de l'aveu même d'IAM, ce dernier n'a jamais eu besoin de différencier les flux acheminés à travers ses DSLAM, dès lors qu'il n'y avait qu'un seul flux Internet à gérer, la voix étant véhiculée à travers le réseau téléphonique commuté (RTC) ;
- les prérequis fixés par IAM pour l'offre de ces deux prestations ne peuvent s'apparenter à une offre technique et tarifaire, au sens usuel du terme. En tant que tels, lesdits prérequis ne peuvent, tant sur le plan des tarifs proposés que sur le plan des délais de mise en œuvre envisagés par IAM, concourir à la mise en place de l'offre des prestations concernées ;
- IAM n'a pas à apprécier si les deux prestations en question constituent ou non un réel besoin des opérateurs tiers. Il se devait uniquement de prendre les mesures nécessaires pour la mise en œuvre de la décision précitée n°03/15.

Compte tenu de ces éléments et :

- vu qu'IAM déclare être dans l'impossibilité, en l'état technique actuel de son réseau, d'offrir les deux prestations concernées aux opérateurs tiers, et demande à l'ANRT de s'en assurer par ses propres moyens, d'une part ;
- partant du constat qu'IAM n'a rien entrepris pour se conformer à la décision de l'ANRT, et qu'il a attendu la réponse à la mise en demeure de l'Agence pour soumettre ce qu'il a appelé des prérequis avec des conditions tarifaires et de délais, qui constituent un obstacle à la mise en œuvre des deux prestations concernées, d'autre part,

le rapporteur conclut à un manquement partiel d'IAM à ses obligations.

Il précise, à cet égard, que la mise en place des deux prestations en question a été fixée par une décision réglementaire de l'ANRT, et qu'IAM est tenu de soumettre, sans délai, à l'ANRT un planning prévisionnel détaillé de l'évolution de ses équipements, en vue de permettre lesdites fonctionnalités, dans les délais et selon les modalités à convenir par l'ANRT et IAM.

Concernant le Grief n°5 :

Par rapport à ce grief, il ressort de l'examen de la réponse d'IAM ce qui suit :

- a) Sur « *le traitement des signalisations* », IAM considère que les indicateurs des concurrents, exposés dans le Rapport de notification des griefs, n'ont aucune valeur, tant que ce n'est pas convenu entre les parties et mis en œuvre de manière bilatérale. Il ajoute que tout retard ou écart observé dans le traitement d'une signalisation donnée trouve son origine dans les manquements des opérateurs concurrents.

Concernant « la procédure à adopter lors des tests et le PV d'intervention », IAM indique avoir tenu des réunions opérationnelles avec l'opérateur demandeur à l'issue desquelles un ensemble de points ont été statués. Deux mois après l'envoi de la première version du PV, IAM a été étonné du changement de position de cet opérateur, qui a modifié certains principes préalablement convenus entre les parties, notamment concernant l'intervention mixte. Pour IAM, par ses nouvelles demandes, ledit opérateur a souhaité optimiser ses coûts au détriment de ceux d'IAM ;

- b) Sur « *la Colocalisation* » :

1. « *Les délais proposés par IAM dans son courrier du 31 décembre 2015 en réponse à la mise en demeure, ne respectent pas les délais réglementaires afférents au processus des commandes (étude de faisabilité, devis, facture) et de mise à disposition des espaces de colocalisation* » : Selon IAM, ses réponses respectent à la fois la notion de visibilité et de mise à disposition (et non pas étude de faisabilité). Il indique que le délai d'étude de faisabilité réglementaire (un mois) plus le délai de mise à disposition (trois mois) ainsi que les délais d'acceptation des devis, impliquent forcément un délai plus que quatre mois, alors que le délai maximal communiqué dans sa réponse est de quatre mois, sachant que plusieurs sites ont été mis à disposition largement avant ce délai.
2. « *Non-respect de l'obligation de donner systématiquement une réponse positive pour toute commande afférente à l'espace minimum réglementaire* » : IAM précise que la mise à disposition des espaces est tributaire à la fois de l'étude de faisabilité technique, de la disponibilité des espaces et des besoins propres d'IAM. Il souligne que l'obligation dont fait allusion le rapport de notification des griefs est la suivante : « *.....commande de co-localisation physique par salle partagée, IAM s'engage, après étude de faisabilité, à effectuer les travaux nécessaires à la disponibilité effective d'un espace minimum d'1/2 m3 (0.4*0.6*2)....* ». Aussi, IAM considère que ses réponses sont en totale cohérence avec ses engagements et l'offre validée par l'ANRT depuis des années.
3. « *Non-respect de l'obligation de donner la visibilité nécessaire aux opérateurs tiers sur la mise à disposition des espaces de colocalisation* » : IAM considère que ses réponses sont conformes aux engagements inscrits dans son OTT. Il ajoute qu'une fois qu'un espace est accordé par IAM sur un site donné, il fait de son mieux pour donner de la visibilité pour les espaces complémentaires, sans que cela soit préjudiciable à l'exploitation dudit site par l'opérateur concerné.
4. « *La mise à disposition par IAM du minimum d'espace de colocalisation ne permet pas, dans certains cas, une exploitable à deux faces* » : IAM indique que cette demande est sans fondement technique,

réglementaire ou conventionnel. Les espaces peuvent être adossés au mur, ou situés au milieu des travées, tenant compte des disponibilités au moment de la demande. Il rappelle que les anciens sites livrés contiennent les deux cas de figures, et que tout dépend de l'étude de faisabilité.

5. « *La limitation de la commande des espaces de colocalisation à 5 sites tous les trente (30) jours n'est pas conforme aux décisions du Comité de gestion et de l'ANRT* » : IAM considère qu'aucune décision du comité de gestion, ni de l'ANRT ne fait référence au nombre de site à traiter par commande ; en plus c'est une modalité qui existait au niveau de la majorité des OTT validées par l'ANRT.
6. « *Non finalisation de la procédure d'autorisation d'accès aux espaces de colocalisation, en cas d'urgence* » : IAM souligne qu'il a transmis cette procédure aux opérateurs en date du 17 décembre 2015. Les concurrents, par leurs remarques, remettent en cause les processus internes à IAM, et font des propositions qui sont en contradiction avec les pratiques standards pour ce type de procédure.

- c) Sur « *la non finalisation des tests pour faire aboutir le pilote VULA* » : IAM indique que la liaison utilisée par les concurrents pour ces tests a été mise à disposition par IAM gratuitement, et ce, pour ne pas être accusé de retarder les échéances. Il ajoute qu'il a montré une totale collaboration pour l'accomplissement des tests, sans qu'il y ait une validation finale et définitive de l'OTT. Il indique qu'après avoir été saisi par l'ANRT à ce sujet le 23 février 2016, il a répondu par lettre en date du 01 mars 2016 et, qu'à ce jour, aucune suite n'a été réservée à sa réponse.

Par ailleurs, dans son complément d'informations transmis au rapporteur en date du 18 juillet 2016, IAM considère que les points soulevés dans ce grief correspondent à des sujets opérationnels qui n'ont fait l'objet, ni de la mise en demeure du 3 décembre 2015, ni d'une quelconque autre mise en demeure.

Après analyse, le rapporteur considère que, sans se prononcer sur le bienfondé ou non des réponses d'IAM sur les griefs objet des points a) et c), ces deux points n'entrent pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015.

Concernant **le point b)** relatif à la colocalisation, le rapporteur considère que pour :

- ✓ **les sous points n°1, n°2 et n°3** : le rapporteur relève ce qui suit :
 - La plupart des commandes de colocalisation concerne des salles partagées. Le délai total global incluant l'étude de faisabilité et la mise à disposition est de trois mois. L'annexe B au courrier d'IAM du 29 décembre 2015, ne précise pas la date du dépôt de la commande de colocalisation. Même en admettant que les commandes ont été faites en décembre 2015, le délai global serait de 04 mois, et donc supérieur au délai réglementaire relative à la colocalisation dans une salle partagée (03 mois).
 - les délais qui doivent être retenus en matière de colocalisation sont ceux prévus par l'OTT de dégroupage, préalablement validés par l'ANRT. D'après les échanges consultés, ces délais ne sont pas, dans tous les cas, scrupuleusement respectés par IAM. Des efforts supplémentaires doivent être entrepris par IAM pour mobiliser ses services internes concernés, afin de mettre à la disposition des

- opérateurs tiers les espaces dont ils ont besoin, dans les délais fermes prévus par l'OTT.
- S'il est vrai que l'OTT indique « *qu'IAM s'engage, après étude de faisabilité, à effectuer les travaux nécessaires à la disponibilité effective d'un espace minimum d'1/2 m3 (0.4*0.6*2)....* », il est aussi établi qu'IAM s'est engagé, dans le cadre des réunions tripartites du 07 et 28 octobre 2015, à garantir systématiquement, à compter du 30 octobre 2015, un espace minimal d'1/2 m3 dans ses installations. Cet engagement devrait être clairement repris au niveau de l'OTT et IAM devrait anticiper les mesures nécessaires à sa mise en œuvre effective pour toutes les demandes de colocalisation dont il est destinataire.
 - Le détail du planning, objet de l'annexe B précitée, a été transmis, fin 2015, aux opérateurs et à l'ANRT. Néanmoins et tel que rédigé dans l'OTT, l'engagement d'IAM de donner la visibilité aux opérateurs tiers n'est pas ferme et relève plutôt de la mesure du possible. Ce genre de formulation doit être révisé au niveau de l'OTT pour laisser place à des engagements clairs, ne donnant lieu à aucune possibilité d'interprétations.
- ✓ **les sous points n°4 et n°5**, et sans se prononcer sur le bienfondé ou non des réponses d'IAM les concernant, ces deux points n'entrent pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015.
 - ✓ **le sous point n°6**, le rapporteur a pris connaissance de l'envoi par IAM à un opérateur concurrent, en date du 17 décembre 2015, d'un projet de procédure d'accès en cas d'urgence aux sites NRA d'IAM. Ce projet a donné lieu, depuis, à un échange de courriels entre IAM et ledit opérateur qui s'est poursuivi jusqu'au mois d'avril 2016, d'après les informations disponibles, sans que les divergences entre les deux parties ne soient dissipées. A cet égard, le rapporteur constate que :
 - IAM s'est engagé, dans le cadre de la réunion tripartite du 28 octobre 2015 à transmettre à l'opérateur concurrent concerné un projet de procédure d'accès en cas d'urgence au plus tard le 30 octobre 2015. Le projet de procédure ne sera finalement transmis que plus de 45 jours après ;
 - ces désaccords pourraient être résolus en une ou deux réunions bien préparées entre les parties, au lieu d'échanges interminables d'écrits. Sur le fond et sans se prononcer sur le bienfondé ou non des positions des parties, IAM est tenu de donner suite, en l'attente de l'accord sur une version finale de la procédure, à toute demande d'accès en cas d'urgence aux opérateurs tiers.

VI- Sur les conclusions du rapporteur :

Aux termes de l'instruction et par rapport aux cinq griefs retenus à l'encontre d'IAM dans le rapport de notification des griefs, le rapporteur soumet à l'appréciation de Monsieur le Directeur Général, les conclusions suivantes issues de ses analyses :

- **Concernant le Grief n°1** : « *Non-respect répétitif et quasi systématique des délais fixés à IAM par les différentes décisions de l'ANRT et par les décisions du comité de gestion de l'Agence* » :

Le rapporteur considère que ce grief est fondé.

- **Concernant le Grief n°2** : « *Non-respect par IAM des obligations de publication des offres de gros de dégroupage révisées conformément aux décisions et aux demandes de l'ANRT* » :

Sur les points constitutifs de ce grief, le rapporteur considère :

- que le point a) est fondé ;
- que le point b) est fondé ;
- que le point c) est abandonné ;
- que le point d) est abandonné ;
- que le point e) est fondé.

- **Concernant le Grief n°3** : « *Non-respect par IAM de ses obligations en matière de fourniture d'informations nécessaires pour le dégroupage de sa boucle et sous boucle locale* » :

Sur les points constitutifs de ce grief, le rapporteur considère que :

- le point a) n'entre pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015 ;
- que le point b) est fondé ;
- le point c) n'entre pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015 ;
- que le point d) est fondé.

- **Concernant le Grief n°4** : « *Non-respect par IAM de ses obligations relatives à la mise en place de certaines prestations relatives à l'offre de gros Bitstream pour le dégroupage de sa boucle et sous boucle locale* » :

Sur les points de ce grief, le rapporteur considère :

- que le point a) est abandonné ;
- que le point b) est abandonné ;
- que le point c) est fondé ;
- que le point d) est partiellement fondé.

- **Concernant le Grief n°5** : « *Non-respect par IAM de ses obligations relatives aux aspects opérationnels du dégroupage de sa boucle et sous boucle locale* » :

Sur les points de ce grief, le rapporteur considère :

- que le point a) n'entre pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015 ;

- Sur le point b) qui comprend six (06) sous points :
 - deux (2) d'entre eux (sous points 4 et 5) n'entrent pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015 ;
 - pour les quatre (4) restants, le rapporteur conclut à un manquement partiel d'IAM à ses obligations en la matière.
- que le point c) n'entre pas directement dans le périmètre de la mise en demeure du 03 décembre 2015.

Compte tenu des analyses et conclusions issues de l'instruction de la mise en demeure du 03 décembre 2015, il ressort qu'IAM a manqué, à la date du 18 janvier 2016, date d'ouverture de la procédure, de façon partielle mais conséquente, à ses obligations réglementaires en vue de se conformer aux décisions et injonctions de l'ANRT prises en matière de dégroupage, dans le cadre de l'ouverture de sa boucle et sous-boucle locale cuivre à la concurrence,

DECIDE :

Article premier : En application des dispositions de l'article 30 de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle qu'elle a été modifiée et complétée, un avertissement est adressé à IAM, pour manquement partiel à ses obligations réglementaires spécifiques découlant de sa qualité d'exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès à l'infrastructure constitutive de sa boucle locale cuivre.

Article 2 : La présente décision sera notifiée à IAM et publiée au *Bulletin officiel* du Royaume.

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

Azdine EI MOUNTASSIR BILLAH