

# **Analyse des résultats relatifs à la transparence tarifaire et l'exactitude de la facturation des services de télécommunications au titre de l'année 2020 pour les trois opérateurs globaux**

**Avril - 2021**

## Contexte

La transparence tarifaire et l'exactitude de la facturation des services de télécommunications au Maroc constituent une obligation réglementaire qui s'impose à tous les Exploitants de Réseaux Publics de Télécommunications (ERPT) en vertu de leurs cahiers des charges.

En application de ses prérogatives, l'ANRT veille à assurer un encadrement explicite de ce levier et à en garantir le respect par les trois ERPT globaux concernés.

La Décision ANRT/DG/N°05/11<sup>1</sup> encadre ce processus. Cette décision vise à s'assurer que les ERPT, en sus de la publication d'une brochure tarifaire exhaustive, compréhensible et accessible aux consommateurs, mettent en place un contrôle permanent d'accessibilité, d'exactitude et de lisibilité de la facturation.

A cet égard, les ERPT sont tenus d'effectuer trimestriellement des contrôles sur la facturation afin de garantir la transparence tarifaire et l'exactitude de facturation de leurs services de télécommunications. Le présent document dresse une synthèse des résultats de ces contrôles au titre de 2020<sup>2</sup>.

### 1. Publication d'une brochure tarifaire

En application des dispositions de la décision précitée, les trois ERPT sont tenus de publier une brochure tarifaire. Ainsi :

- L'opérateur Itissalat Al-Maghrib (IAM) publie régulièrement sur son site web des brochures tarifaires sous forme d'un document unifié et téléchargeable. Les brochures sont publiées pour les activités mobiles et fixes/internet, et pour les segments du marché particuliers/professionnels et entreprises. L'accès à ces documents peut se faire via les différents onglets (particuliers, professionnels et entreprises).
- L'opérateur Médi Télécom (MDT) publie une brochure tarifaire sous forme d'un document unifié et téléchargeable, pour les segments particuliers et professionnels.
- L'opérateur Wana Corporate (WANA) publie sur son site web les brochures tarifaires sous forme de documents unifiés et téléchargeables. Les brochures sont publiées pour les segments particuliers et entreprises.

Ces publications sont en conséquence conformes à la décision précitée.

### 2. Contrôle d'accessibilité, d'exactitude et de lisibilité

Les opérateurs sont tenus de mettre en place un contrôle permanent de la facturation. Ce contrôle doit permettre de vérifier que :

- les informations tarifaires sont accessibles publiquement ;
- les tarifs sont appliqués à travers une revalorisation des appels tels que paramétrés dans le SI de l'ERPT et en comparant avec les tarifs fixés par l'opérateur ;
- les informations de la facture sont suffisamment lisibles pour permettre un contrôle par le client.

Les contrôles de la facturation doivent également être réalisés selon la norme ETSI TS 102 845 ou toute autre norme internationale équivalente.

---

(1) : Disponible sur le site de l'ANRT.

(2) : Des contrôles ont également été effectués au titre des précédentes années.

Il ressort du contrôle de la facturation au titre de 2020 une conformité<sup>3</sup> par rapport à la décision précitée :

- **Accessibilité des tarifs sur le site web**

Les contrôles effectués montrent que les informations tarifaires publiées sur les sites Web des ERPT sont accessibles et que l'accès aux sites internet est facile.

Les services Particuliers et Entreprises sont bien distincts.

Les tarifs relatifs au Roaming sont lisibles.

- **Lisibilité des factures**

Les factures ont été analysées et sont estimées lisibles.

### **3. Contrôle terrain des publiphones**

Conformément aux dispositions des cahiers de charges des ERPT relatives aux engagements de ces derniers vis-à-vis de leurs sous-traitants, distributeurs, revendeurs ou agents commerciaux, les opérateurs fournissant les services de publiphonie sont tenus de vérifier, à travers des contrôles « terrain », si les publiphones (à pièce) sont configurés conformément aux tarifs en vigueur.

Il ressort des vérifications conduites que plusieurs prestataires auraient procédé, indûment, à des re-paramétrages au niveau de publiphones à pièces changeant ainsi le décompte tarifaire convenu. Ces actions sont menées à l'insu des opérateurs. Des mises en demeure ont été adressées aux contrevenants.

### **Conclusion**

L'analyse des résultats des contrôles de la facturation montre que les dispositions de la décision relative à la transparence tarifaire et l'exactitude de la facturation sont globalement respectées au titre de l'année 2020.

---

(3) : Les taux d'erreurs marginaux, éventuellement constatés, ont été corrigés.