

**DECISION DU COMITE DE GESTION DE L'ANRT N°
ANRT/CG/11/14 EN DATE DU 11 JUILLET 2014
PORTANT SUR LA REQUETE DE SAISINE DE MEDI
TELECOM A L'ENCONTRE D'IAM AU SUJET DES
CONDITIONS FINANCIERES ET OPERATIONNELLES
DE L'OFFRE DES LIAISONS LOUEES
D'ABOUTEMENT (LLA) D'IAM**

Le Comité de Gestion 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 ;

Vu le décret n°2-97-813 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) portant application des dispositions de la loi 24-96 relative à la poste et aux télécommunications en ce qui concerne l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications ;

Vu le décret n°2-97-1025 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) relatif à l'interconnexion des réseaux de télécommunication, tel qu'il a été modifié et complété ;

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

Vu le décret n°2-97-1027 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) relatif aux conditions de fourniture d'un réseau ouvert de télécommunications ;

Vu le décret n°2-05-772 du 6 joumada 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 ;

Vu les cahiers des charges des sociétés ITISSALAT AL MAGHRIB (IAM) et Médi Telecom ;

Vu la décision ANRT/DG/N°02/13 du 18 février 2013 relative à l'offre technique et tarifaire d'interconnexion au réseau fixe d'Itissalat Al Maghrib (IAM) pour l'année 2013 ;

Vu la décision ANRT/DG/N°17/2013 du 30 décembre 2013 portant révision de la liste des marchés particuliers des services de télécommunications pour les années 2012, 2013 et 2014 ;

Vu la décision ANRT/DG/N°18/2013 du 30 décembre 2013 désignant, pour l'année 2014, les exploitants de réseaux publics de télécommunications exerçant une influence significative sur les marchés particuliers des services de télécommunications ;

Vu la saisine à l'encontre d'IAM, enregistrée le 03 mars 2014 et déclarée recevable le 11 mars 2014, présentée par Médi Telecom, dont le siège social est sis lotissement la colline II Immeuble les Quatre Temps 5^{ème} étage, Casablanca, représentée par son Directeur Général Michel Paulin, aux termes de laquelle Médi Telecom demande de :

- Constater le préjudice subi par Médi Telecom en raison de l'offre de gros des Liaisons louées d'aboutement (LLA) d'IAM ;
- Enjoindre à IAM de modifier les modalités techniques et financières de l'Offre de gros des LLA et cela par le fait de :

- 1- Appliquer à IAM des tarifs permettant de garantir une marge brute de 50% ;
- 2- Appliquer des réductions à la durée similaires à celles appliquées par IAM à ses propres clients ;
- 3- Réviser le délai de traitement des commandes de 6 à 2 semaines ;
- 4- Inclure la concentration au niveau du site central dans l'offre LLA sans supplément de prix ;
- 5- Prévoir une offre de gros LLA avec interfaces Ethernet permettant de répliquer les offres de détail de communication entre réseaux locaux (local Access area (LAN) « LAN to LAN » d'IAM ;
- 6- Lever la restriction de la distance maximale au Point de Présence Opérateur (PoP) et prévoir une offre LLA couvrant toute la gamme des débits « Lan to Lan » d'IAM et les zones urbaines et interurbaines ;
- 7 - Prévoir un processus opérationnel détaillé pour le traitement des commandes ;
- 8- Respecter les engagements de garantie de temps de rétablissement prévus par les conditions générales de l'offre ;
- 9- Réviser le processus service après-vente (SAV) en prévoyant un canal de signalisation distinct de celui des clients entreprises d'IAM : échange des contacts techniques, matrice d'escalade pour les incidents dépassant les engagements de qualité de service, procédure d'investigation conjointe, etc. ;
- 10- Prévoir des pénalités en cas de retard ou de défaut de livraison des LLA par IAM ;
- 11- Prévoir une procédure d'expertise (investigation conjointe menée par IAM et Médi Telecom) visant à identifier les parts de responsabilité de chacun des exploitants de réseaux publics de télécommunications (ERPT) en cas de divergence sur un indicent particulier ;
- 12- Publier les principales conditions opérationnelles (délais, pénalités, caractéristiques techniques) au niveau du catalogue d'interconnexion, conformément au principe de transparence.

Vu le mémoire en défense, en réponse à la transmission de l'ANRT en date du 11 mars 2014, parvenu le 4 avril 2014, présenté par IAM, dont le siège social est sis, Avenue Annakhil Hay Riad Rabat, représenté par son Président du Directoire M. Abdeslam AHIZOUNE, dans lequel IAM rejette toutes les demandes de Médi Telecom, en précisant notamment que :

- Les conditions techniques des LLA sont objectives et cohérentes avec celles des prestations similaires (liaisons louées) ;

- Les conditions financières des LLA résultent du processus réglementaire de validation des offres régulées.

Vu la réplique de Médi Telecom sur le mémoire en défense d'IAM, en date du 11 avril 2014, dans lequel Médi Telecom maintient ses argumentaires présentés dans sa saisine, en insistant sur le caractère discriminatoire et non objectif de l'offre LLA d'IAM sur le plan technique et tarifaire et sur le fait que le processus opérationnel de commande des LLA ne répond pas aux besoins de gestion opérationnelle des demandes LLA et n'est pas efficace en raison des délais de mise en œuvre ;

Vu le rapport du cabinet d'expert, retenu par l'ANRT, transmis aux deux parties en cause le 12 mai 2014 ;

Vu les commentaires d'IAM et de Médi Telecom relatifs au rapport d'expertise parvenus respectivement le 30 et 23 mai 2014 ;

Vu le Procès-Verbal constatant l'échec de conciliation entre IAM et Médi Telecom signé le 6 juin 2014 ;

Vu le rapport d'instruction transmis aux membres du Comité de Gestion de l'ANRT en date du 20 juin 2014 ;

Considérant qu'en application de l'article 35 de la loi n°24-96 susvisée, « Le conseil d'administration est assisté d'un comité de gestion qui règle, par ses délibérations les questions pour lesquelles il a reçu délégation du conseil d'administration » ;

Considérant qu'en vertu de l'article 17 du décret n°2-05-772 susvisé, « En cas d'échec de conciliation, l'ANRT tranche le litige par décision du Comité de Gestion. Le directeur de l'ANRT transmet le rapport d'instruction comprenant toutes les pièces du dossier et ses conclusions au président du comité de gestion pour prendre une décision exécutoire au fond. La décision de règlement de litige doit être motivée. » ;

Considérant les résultats de l'examen détaillé de l'ensemble des demandes de Médi Telecom et de l'ensemble des arguments fournis en réplique par IAM ;

Qu'il en découle que :

- les conditions financières de l'offre de gros LLA d'IAM, et sauf pour les cas des débits 6, 8 et 10 Mb/s (Méga Bits par seconde) afférents aux distances inférieures à 4 Km, permettent aux ERPT tiers de dégager des marges brutes positives par rapport aux offres de détail concernées d'IAM telles que communiquées à l'Agence par cet exploitant ;
- l'introduction des débits intermédiaires entre 2 et 34 Mb/s permet aux ERPT tiers de répliquer les offres de détail concernées d'IAM avec le même degré de diversité ;

- les demandes de Médi Telecom relatives à la gratuité des frais de modification de débit et l'application des réductions similaires à celles appliquées par IAM à ses propres clients sont jugées non pertinentes et non raisonnables au regard de la comparaison internationale et étant donné que les obligations d'équité et non-discrimination d'IAM n'impliquent pas que l'offre de gros LLA ait une structure identique à celle des services de détail d'IAM ;
- la demande de Médi Telecom relative à la révision sans frais supplémentaires, du délai de traitement des commandes de 6 à 2 semaines est jugée non raisonnable au regard de la comparaison internationale (délai compris entre 4 et 6 semaines) et compte tenu de l'ensemble des tâches à réaliser pour la mise en place d'une LLA ;
- l'augmentation de la distance LLA permet aux ERPT tiers le raccordement de leurs clients même dans des zones où lesdits ERPT ne disposent pas de point de présence ;
- l'introduction du service de concentration, au sein des offres de gros de base, peut apporter à court et moyen terme, des économies d'échelle dans la fourniture des capacités entre le site opérateur et le site IAM, économies qui devraient être répercutées dans la tarification ;
- la fourniture d'une offre LLA avec interface en protocole de transmission, dit Ethernet, permet aux ERPT tiers de concurrencer les offres de détail concernée d'IAM (offres d'interconnexion des réseaux locaux dites « LAN to LAN ») ;
- la mise en place des pénalités relatives aux engagements afférents aux délais et à la qualité de service constituent un levier important pour le respect des obligations opérationnelles inscrites dans l'offre de gros d'IAM ;
- la publication des modalités techniques et opérationnelles de l'offre LLA et celles relatives au processus des commandes et services après-vente y afférents constituent des facteurs essentiels pour la transparence et la visibilité des offres de gros ;
- La mise en place d'une procédure d'expertise conjointe entre IAM et l'ERPT tiers permet d'identifier les parts de responsabilité de chacun des ERPT en cas de divergence sur un incident particulier ;

Considérant les enseignements tirés des meilleures pratiques internationales ;

Considérant que les LLA constituent un service essentiel pour le développement de la concurrence sur les services de détail aux entreprises ;

Par ces motifs et après en avoir délibéré le 11 juillet 2014,

Décide :

Article Premier : IAM est tenue d'introduire dans son offre de gros LLA des liaisons de débits intermédiaires entre 2 et 34 Mb/s, notamment à 4, 8 et 20 Mb/s, avec des tarifs permettant une marge brute minimale de 20% par débit et par rapport à l'offre de détail concernée d'IAM.

Article 2 : Au plus tard le 1^{er} janvier 2015, l'offre technique et tarifaire d'interconnexion Fixe d'IAM doit comprendre au niveau de l'offre de gros LLA, une offre de collecte Ethernet orientée vers les coûts.

Article 3 : Le délai de traitement des commandes de 6 semaines doit être prévu, au niveau de l'offre technique et tarifaire d'Interconnexion Fixe d'IAM, en tant que délai maximal dont le dépassement est assorti de pénalités.

Un mode accéléré payant doit être prévu par IAM, dans son offre de gros, pour la mise à disposition des LLA.

Article 4 : L'offre de concentration des LLA doit être offerte par IAM en offre de base, orientée vers les coûts, et ce au niveau du point de présence ERPT. La structure tarifaire doit être évoluée en conséquence pour permettre la décomposition du tarif des LLA en fonction du débit côté point de présence exploitant et du débit côté client.

Article 5 : La limite de distance maximale des LLA dans l'offre de gros d'IAM devra être portée de 35 à 100 km.

Article 6 : Le processus des commandes des LLA doit être précisé au niveau de l'offre technique et tarifaire d'interconnexion Fixe d'IAM et détaillé dans la convention entre Médi Telecom et IAM.

Article 7 : L'offre technique et tarifaire d'interconnexion Fixe d'IAM doit préciser les modalités suivantes :

- un délai maximum de 10 heures ouvrables pour le rétablissement du service, assorti d'une pénalité de 50% de l'abonnement mensuel en cas de dépassement ;
- une prestation optionnelle de Garantie de temps de rétablissement de la liaison (GTR) de 4 heures ouvrables, également assortie de pénalités en cas de dépassement.
- la description du processus de relève du dérangement spécifique aux ERPT incluant le mode de signalisation et de suivi ainsi que la fourniture d'un compte rendu d'intervention.
- les pénalités en cas de retard ou de défaut de livraison des LLA par IAM, sur la base de 10% du montant mensuel de l'abonnement par jour de retard, plafonné à 2 mois d'abonnement.

Article 8 : Sur le plan contractuel, les conditions générales d'abonnement au service liaisons louées d'aboutement doivent comprendre :

- une clause stipulant que chacun des deux ERPT contractants s'assure que son processus de réparation (« trouble shooting ») comporte des tests de nature à vérifier le bon fonctionnement de la liaison sur la totalité de la partie de sa responsabilité et de produire, en cas de problème sur une liaison, le résultat des tests à l'autre ERPT. Cette procédure peut être précisée dans le contrat entre les deux ERPT ;
- le lancement d'une procédure d'expertise conjointe sur les sites partagés (sites clients) en cas de difficulté à identifier les responsabilités respectives des ERPT sur un incident particulier et lorsque toutes les autres voies d'analyse de l'incident auront été épuisées (absence de défaut constaté sur la partie de la liaison de la responsabilité de chaque ERPT).
- le processus service après-vente (SAV) doit prévoir un canal de signalisation distinct de celui des clients Entreprises d'IAM ;

Ces modalités doivent être détaillées et arrêtées en concertation avec les ERPT concernés.

Article 9 : Les autres demandes de Médi Telecom sont rejetées.

Article 10 : L'ANRT examine et statue sur les différentes solutions techniques, opérationnelles et tarifaires prévues par la présente décision.

Dans le cas où IAM ne soumet pas à l'ANRT lesdites solutions dans les délais prévus par la présente décision, l'Agence fixe les modalités techniques, opérationnelles et tarifaires y afférentes, en tenant compte notamment des meilleures pratiques internationales en la matière.

Dans tous les cas, l'ANRT informe le comité de gestion des mesures adoptées dans le cadre de la mise en œuvre de la présente décision.

Article 11 : Le Directeur Général de l'ANRT est chargé de l'exécution de la présente décision, qui entre en vigueur à compter de sa notification aux parties et est publiée sur le site électronique de l'Agence.