

**Décision ANRT/CG/n°01/2020 du 17 janvier 2020
relative à des pratiques mises en œuvre dans le
secteur des télécommunications et plus spécifiquement dans
la mise en œuvre des offres de dégroupage par Itissalat Al-Maghrib**

**LE COMITE DE GESTION DE L'AGENCE NATIONALE
DE REGLEMENTATION DES TELECOMMUNICATIONS**

- Vu la lettre enregistrée le 30 décembre 2016 par laquelle la société Wana Corporate a saisi l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications d'une requête alléguant la mise en œuvre par Itissalat Al-Maghrib de pratiques anti-concurrentielles concernant le dégroupage ;
- Vu la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, telle que modifiée et complétée, notamment son article 8bis ;
- Vu la loi n°104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence, notamment son article 7 ;
- Vu le décret n°2-14-652 du 8 safar 1436 (1^{er} décembre 2014) pris pour l'application de la loi n°104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence ;
- Vu le décret n°2-97-813 du 27 chaoual 1418 (25 février 1998) portant application des dispositions de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications en ce qui concerne l'Agence nationale de réglementation des télécommunications ;
- Vu le décret n°2-05-772 du 6 jomada II 1426 (22 juin 2005) relatif à la procédure suivie devant l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique, tel que modifié et complété par le décret n°2-16-347 du 24 chaabane 1437 (31 mai 2016) ;
- Vu la décision du Chef de Gouvernement, Président du Conseil d'administration de l'ANRT, n°ANRT/CA/01/19 du 11 juillet 2019 portant désignation des membres du Comité de Gestion de l'ANRT ;
- Vu la décision n°CA-04/17 adoptée par le Conseil d'Administration de l'ANRT lors de sa session du 20 décembre 2017 par laquelle il a délégué au Comité de Gestion de l'ANRT le soin d'examiner et de statuer sur les saisines pour pratiques anticoncurrentielles déposées auprès de l'ANRT conformément à la réglementation en vigueur ;
- Vu le Rapport d'instruction du Rapporteur notifié aux parties en février 2019 ;

- Vu les observations présentées par les sociétés Itissalat Al-Maghrib et Wana Corporate sur le Rapport d'instruction ;
- Vu les auditions organisées devant le Comité de Gestion de l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications, en présence du Rapporteur et des représentants des sociétés Itissalat Al-Maghrib et Wana Corporate, en date du 27 septembre 2019 ;
- Vu les autres pièces du dossier ;

1. LA PROCEDURE

1.1 La saisine de Wana Corporate

1. Le 30 décembre 2016, la société Wana Corporate (ci-après «WANA») a saisi l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ci-après l'«ANRT») d'une requête alléguant la mise en œuvre par Itissalat Al-Maghrib (ci-après «IAM») de pratiques anti-concurrentielles concernant le dégroupage (ci-après la «Saisine»).
2. Dans sa Saisine, WANA dénonce des pratiques anticoncurrentielles subies en matière de dégroupage qui résultent du non-respect par IAM des dispositions réglementaires en vigueur et de l'imposition de conditions discriminatoires en raison de la position monopolistique historique d'IAM sur différents segments de marché.

1.2 L'instruction

3. Le 8 juin 2017, l'ANRT a indiqué à WANA que sa Saisine était recevable et lui a notifié le nom du Rapporteur désigné.
4. Par courrier daté du 9 juin 2017, le Rapporteur désigné a adressé une notification des griefs à IAM portant sur des pratiques prohibées par la loi n°104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence, notification de griefs à laquelle IAM a répondu par des observations en date du 7 août 2017.
5. Au cours d'un deuxième tour écrit de contradictoire, WANA a répliqué aux observations d'IAM par des écritures en date du 29 janvier 2018, auxquelles IAM a pu répondre par de nouvelles observations en date du 23 mai 2018.
6. En février 2019, le Rapporteur a adressé à la partie mise en cause et à la partie saisissante un rapport sur lequel elles ont formulé leurs observations qu'elles ont transmises au Rapporteur, dans le délai réglementaire, en avril 2019.
7. Le Rapporteur et les représentants des sociétés IAM et WANA ont été entendus lors de la séance du Comité de Gestion du 27 septembre 2019.

2. LE CADRE GENERAL DE LA SAISINE

2.1 Le secteur des télécommunications

2.1.1 Cadre juridique en vigueur

8. Le secteur des télécommunications a fait l'objet d'une régulation, en application de la législation relative aux télécommunications, qui a permis d'encadrer la libéralisation progressive de ce secteur. Celui-ci est également soumis aux dispositions du droit de la concurrence qui prohibent tout comportement anticoncurrentiel de la part des opérateurs, et notamment les abus de position dominante.

2.1.1.1 L'ouverture des infrastructures fixes de télécommunications à la concurrence notamment par le dégroupage

9. Conformément aux attributions qui sont conférées à l'ANRT par la réglementation en vigueur, notamment le décret n°2-97-1025 du 25 février 1998 relatif à l'interconnexion des réseaux de télécommunications, l'ANRT détermine pour une période de trois ans les marchés particuliers des services de télécommunications qui nécessitent un encadrement spécifique et identifie les opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés.

10. Au cours des dernières années, l'ANRT a notamment analysé et identifié le marché de gros de l'accès aux infrastructures constitutives de la boucle et de la sous-boucle locale comme étant un marché particulier de télécommunications soumis à des obligations spécifiques.

11. L'obligation du dégroupage a été introduite par l'arrêté du Premier Ministre n°3-3-06 du 7 février 2006, en application du décret n°2-97-1025 du 25 février 1998 relatif à l'interconnexion des réseaux de télécommunications, tel que modifié et complété. Cet arrêté a imposé la mise en œuvre du dégroupage, au plus tard le 8 janvier 2007 pour le dégroupage partiel, et au plus tard le 8 juillet 2008 pour le dégroupage total.

12. 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 afin de proposer ses propres services aux 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.

13. Le dégroupage peut être soit partiel (accès uniquement aux fréquences non vocales pour l'offre de services Internet), soit total (accès à l'intégralité des fréquences pour l'offre de services Voix et Internet). Les offres de dégroupage de la boucle locale ou de la sous-boucle locale 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 l'accès direct à la paire de cuivre

d'une ligne fixe par le biais d'équipements installés au niveau du nœud de raccordement d'abonnés (NRA) ou du nouveau nœud de raccordement d'abonnés (NNRA),.

Il permet à l'opérateur alternatif de fournir des offres sur le marché de détail pour lesquelles il maîtrise, sur le plan technique, l'infrastructure depuis le répartiteur ou le sous-répartiteur jusqu'à son propre réseau et, sur le plan économique, sa marge opérationnelle.

- Le dégroupage virtuel (dit VULA) consiste en une offre de gros composée d'un ensemble de prestations permettant aux opérateurs alternatifs, 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.
14. 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.
 15. Certaines modalités du dégroupage sont précisées au niveau des offres techniques et tarifaires (ci-après «OTT») de dégroupage, publiées par IAM.
 16. Depuis fin 2013, la prestation du dégroupage a fait l'objet de plusieurs décisions de l'ANRT en vue de définir les conditions de fourniture des différentes formes de ce service, et de fixer les modalités techniques et opérationnelles de sa mise en œuvre.
 17. A cette même période, l'ANRT a inclus le marché d'accès de gros aux infrastructures constitutives de la boucle et sous-boucle locales filaires dans la liste des marchés particuliers de télécommunications et a, conformément à la réglementation en vigueur, désigné IAM en tant qu'exploitant exerçant une influence significative sur ledit marché, en le soumettant à des obligations spécifiques (cf. décision ANRT/DG/n°17-13 du 30 décembre 2013 portant révision de la liste des marchés particuliers des services des télécommunications pour les années 2012-2013-2014).
 18. Par la suite, la désignation d'IAM en tant qu'exploitant de réseau public de télécommunications exerçant une influence significative sur ce marché a été reconduite pour l'année 2014, IAM devait à ce titre «garantir un accès transparent et non discriminatoire aux infrastructures physiques de la boucle locale» (cf. décision ANRT/DG/n°18-13 du 30 décembre 2013 désignant, pour l'année 2014, les exploitants exerçant une influence significative sur les marchés particuliers des services des télécommunications, article 5), et il en a été de même pour les années suivantes (cf. décision ANRT/DG/n°16-14 ; décision ANRT/DG/n°06-15 ; décision ANRT/DG/n°09-16 ; décision ANRT/DG/n°02-18).
 19. En tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché de l'accès de gros aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, IAM a été et reste présentement soumis à des obligations spécifiques

conformément aux décisions citées au point précédent, et notamment celles détaillées ci-dessous :

- publier, conformément à la réglementation en vigueur, un catalogue d'accès de gros aux infrastructures physiques constitutives de la boucle filaire comprenant les aspects techniques et tarifaires relatifs notamment:
 - à l'accès aux éléments de génie civil souterrains et aériens constitutifs de la boucle locale filaire et les prestations y afférentes ;
 - au dégroupage partiel et total de la boucle locale d'IAM, y compris le dégroupage virtuel ;
 - à toute prestation nécessaire au dégroupage de la boucle locale, tels que l'hébergement et la collecte ;
 - à l'accès à la sous boucle locale et le raccordement à ladite sous boucle locale ;
 - à l'offre passive de mise à disposition de liens en fibre optique.
- orienter les tarifs vers les coûts des prestations de gros pour l'accès aux infrastructures physiques de la boucle locale.
- garantir un accès transparent et non discriminatoire aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale en assurant notamment une information préalable des opérateurs sur tout changement envisagé de l'offre d'accès auxdites infrastructures et à tout réaménagement de la boucle locale.
- faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux ressources et services associés à l'accès aux infrastructures constitutives de la boucle et sous-boucle locale filaire.
- veiller à ce que les prestations d'accès et les processus opérationnels et techniques relatifs à l'offre d'accès dégroupé à la boucle locale cuivre et à la sous-boucle locale cuivre, ainsi que les ressources et services associés à l'accès portant sur les prestations d'hébergement et/ou de raccordement nécessaires aux autres exploitants de réseaux publics de télécommunications (ci-après ERPT ou opérateur), soient non-discriminatoires et comparables à ceux qu'il utilise pour ses propres besoins et aux meilleures pratiques internationales ;
- assurer une qualité de service des prestations fournies aux ERPT au même titre que celle assurée à ses propres services ;
- offrir aux ERPT, par le biais de modalités d'accès et de processus opérationnels d'accès à la boucle et sous-boucle locale filaire qu'il propose, les conditions nécessaires pour répliquer les offres de détails d'IAM.

20. Certaines modalités techniques et tarifaires du dégroupage de la boucle locale et de la sous-boucle locale ont été encadrées par les décisions suivantes à partir de fin 2013 :

- décision ANRT/DG/N°18-13 du 30 décembre 2013 désignant, pour l'année 2014, les exploitants exerçant une influence significative sur les marchés particuliers des services des télécommunications ;

- décision ANRT/DG/N°08-14 du 20 mai 2014 consacrant la solution à l'amiable du litige opposant WANA à IAM au sujet de la mise en œuvre opérationnelle, technique et conventionnelle du dégroupage de la boucle et sous-boucle locale d'IAM dans des conditions concurrentielles et loyales ;
- décision du Comité de Gestion de l'ANRT ANRT/CG/N°10-14 en date du 17 juin 2014 portant sur le dégroupage de la boucle et sous boucle locale au regard de l'évolution du réseau fixe filaire d'IAM et sur certaines modalités opérationnelles y afférentes ;
- décision ANRT/DG/N°16-14 du 22 décembre 2014 désignant, pour l'année 2015, les exploitants exerçant une influence significative sur les marchés particuliers de télécommunications ;
- 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 ;
- décision ANRT/DG/N°01-15 du 4 février 2015 prise en application des dispositions de la décision ANRT/DG/N°19/14 du 26 décembre 2014 fixant les modalités techniques et tarifaires du dégroupage de la boucle et sous-boucle locales d'IAM ;
- décision ANRT/DG N°03-15 du 30 septembre 2015 fixant les modalités techniques et tarifaires relatives à l'offre de gros Bitstream pour le dégroupage de la boucle et sous-boucle locale d'IAM ;
- décision ANRT/DG/N°06-15 du 9 décembre 2015 désignant, pour l'année 2016, les exploitants de réseaux publics de télécommunications exerçant une influence significative sur les marchés particuliers de télécommunications ;
- décision ANRT/DG/N°09-16 du 30 décembre 2016 désignant, pour l'année 2017, les exploitants de réseaux publics de télécommunications exerçant une influence significative sur les marchés particuliers de télécommunications ;
- décisions ANRT/DG/N°03-17 du 8 mars 2017 portant sur les offres techniques et tarifaires du marché de gros de l'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle et sous-boucle locale d'IAM ;
- décision ANRT/DG/N° 02-18 du 7 juin 2018 désignant, pour l'année 2018, les exploitants de réseaux publics de télécommunications exerçant une influence significative sur les marchés particuliers de télécommunications ;
- décision ANRT/DG/N°15-18 du 7 août 2018 portant sur les offres techniques et tarifaires du marché de gros de l'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle et sus boucle locale filaire (cuivre) d'IAM.

2.1.1.2 Prohibition par le droit de la concurrence de l'exploitation abusive d'une position dominante dans le secteur des télécoms

21. L'article 7 de la loi n°104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence prohibe les abus de position dominante.

22. L'article 19 du décret n°2-05-772 du 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 que modifié et complété par le décret n°2-16-347 du 31 mai 2016, dispose que l'ANRT statue sur les pratiques anticoncurrentielles dans le secteur des télécommunications conformément à la procédure fixée par la loi n°104-12, son décret d'application n°2-14-652 et le titre III du décret n°2-05-772.

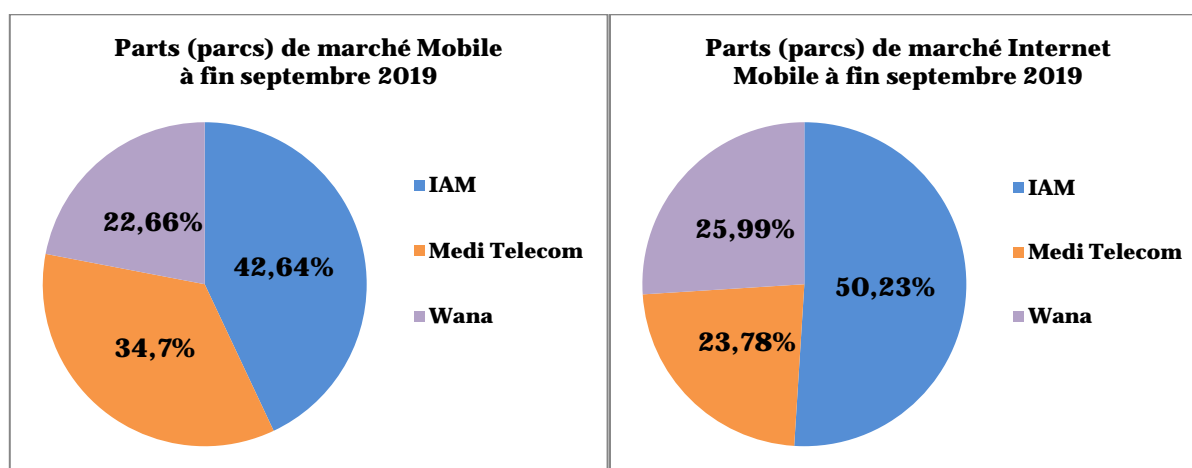
2.1.2 Contexte économique et concurrentiel

2.1.2.1 Présentation générale du secteur

23. Depuis sa libéralisation en 1997 à la suite de l'adoption de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications, le secteur des télécommunications au Maroc a connu un essor important concernant notamment les services mobiles qui enregistrent un taux de pénétration important atteignant 133,47% à fin septembre 2019¹.
24. Le secteur compte trois (3) opérateurs globaux (en l'occurrence Itissalat Al-Maghrib, Médi Telecom et Wana Corporate), dont les principaux indicateurs financiers se présentent comme suit :

en millions de DH	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
IAM :							
Chiffre d'affaires ²	29.849	28.559	29.144	34.134	35.252	34.963	36.032
Résultat net ³	6.505	5.299	6.025	5.938	6.191	5.699	6.301
Opérateurs alternatifs :							
Chiffre d'affaires ⁴	12.406	11.536	11.074	10.672	10.772	11.061	11.447
Résultat net ⁵	1.978	1.109	244	247	413	556	786

25. Le secteur a été dynamisé principalement par les services mobiles grâce notamment à l'émergence d'une forte concurrence entre les trois (3) acteurs.



Source : ANRT

¹ : Source : ANRT, Observatoire de l'ANRT, Septembre 2019.

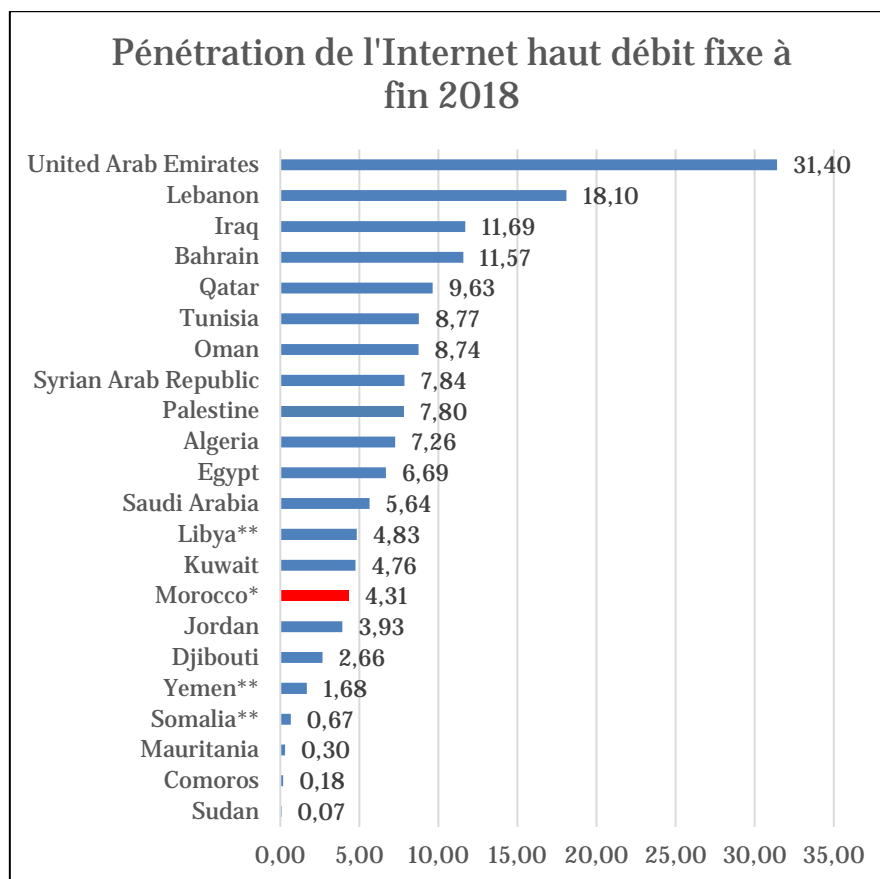
² : Chiffre d'affaires consolidé (IFRS) publié par IAM.

³ : Résultat consolidé publié par IAM.

⁴ : La somme des chiffres d'affaires (sociaux) enregistrés par les deux opérateurs alternatifs (Médi Telecom et Wana Corporate).

⁵ : La somme des résultats enregistrés par les deux opérateurs alternatifs (Médi Telecom et Wana Corporate).

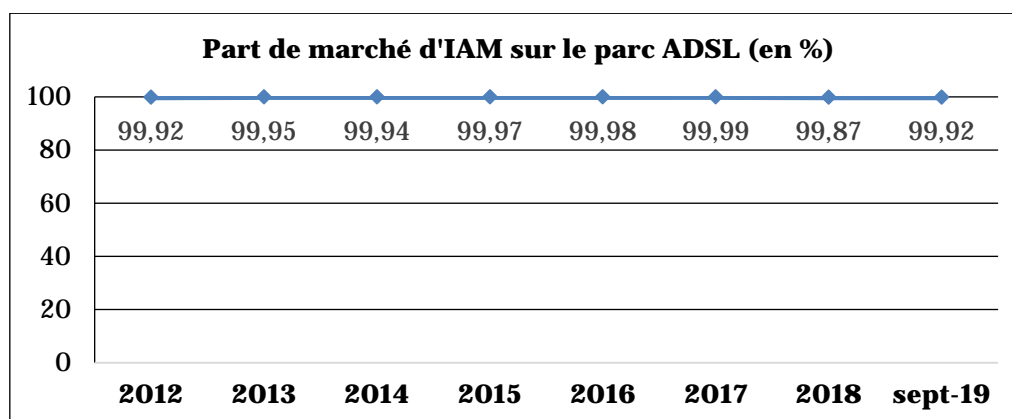
26. Concernant les services de l'Internet haut débit fixe, les taux de pénétration du Maroc sont parmi les plus faibles de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord.



*: Taux calculé par l'UIT. Le taux obtenu pour ce même indicateur en utilisant les données de la population (à fin 2018) selon les projections du HCP est de 4,41%.

** : Chiffre 2017. Données 2018 non disponibles.

27. Les services haut débit filaires, à plus de 93% par ADSL⁶ à fin septembre 2019⁷, se caractérisent par une absence quasi-totale de concurrence. Le marché de l'ADSL est entièrement dominé par IAM.



Source : ANRT

⁶ : Asymétrique Digital Subscriber Line : Appelée également «Ligne d'abonné numérique asymétrique», d'accès à Internet sur ligne téléphonique ; une partie de la bande passante est dédiée à la transmission de données multimédias et une autre à la voix.

⁷ : Source : ANRT, Observatoire des abonnements à Internet au Maroc, Septembre 2019.

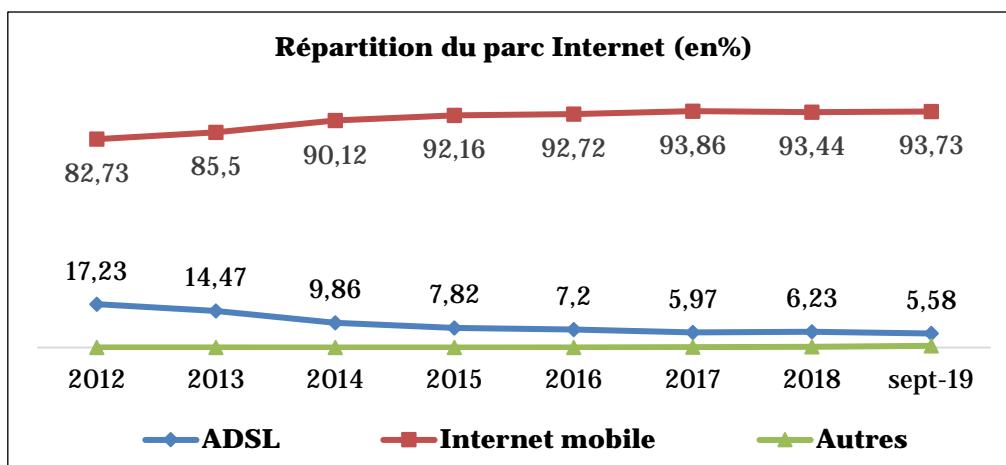
28. Le marché du FTTH, quant à lui, se présente comme suit :

	2016	2017	2018	Sept-19
Parc FTTH ⁸	10.657	36.347	73.169	104.924
Part d'IAM	100%	100%	89,76%	82,77%

Source : ANRT

2.1.2.2 Marché Internet

29. Depuis 2012, le parc Internet global au Maroc reste très fortement dominé par les abonnements mobiles, lesquels représentent près de 93% des accès, avec une tendance à la hausse ces dernières années.

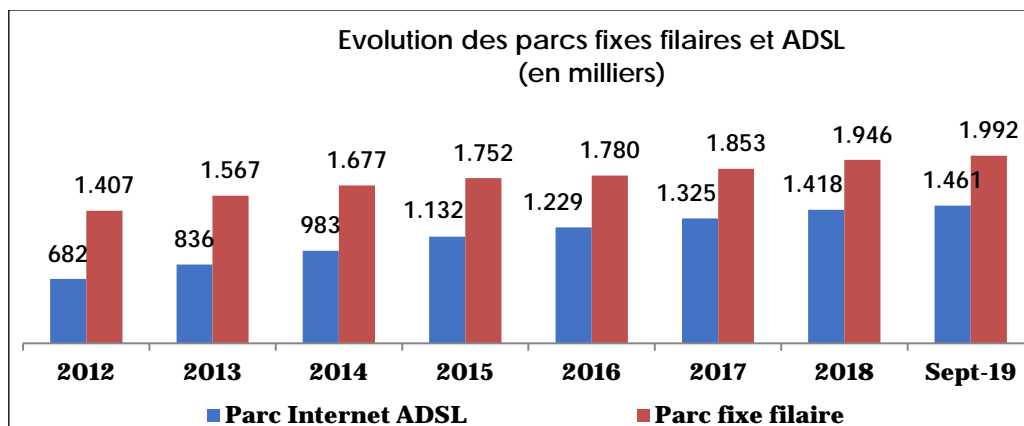


Source : ANRT

30. En ce qui concerne les abonnements ADSL, ils représentaient environ 17% des accès en 2012, et n'en représentaient plus que 5,58% à fin septembre 2019.

La tendance à la baisse de l'ADSL en termes de répartition des usages s'explique non pas par un déclin du marché de l'ADSL, ce marché étant au contraire en pleine progression, mais plutôt par une progression plus importante de l'accès à internet via le mobile.

31. En effet, l'ADSL a connu une évolution importante : en passant de 682 mille abonnés fin 2012 à plus de 1,46 million abonnés 3^{ème} trimestre 2019⁹.

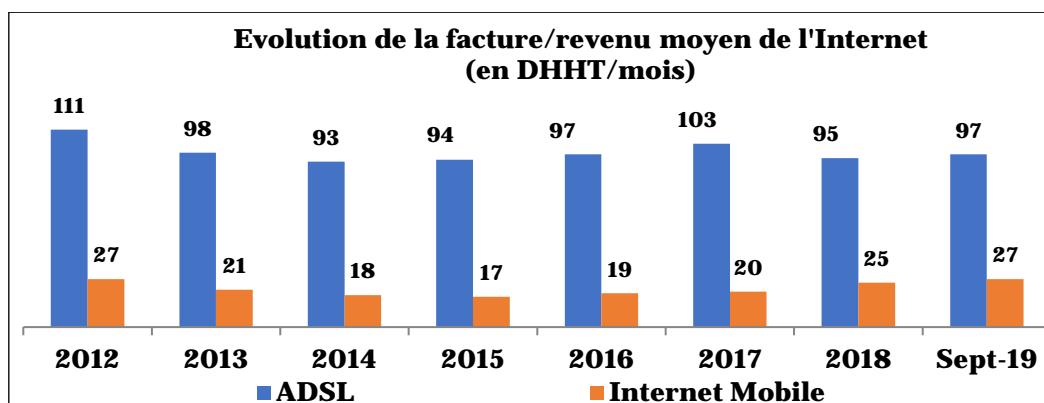


Source : ANRT

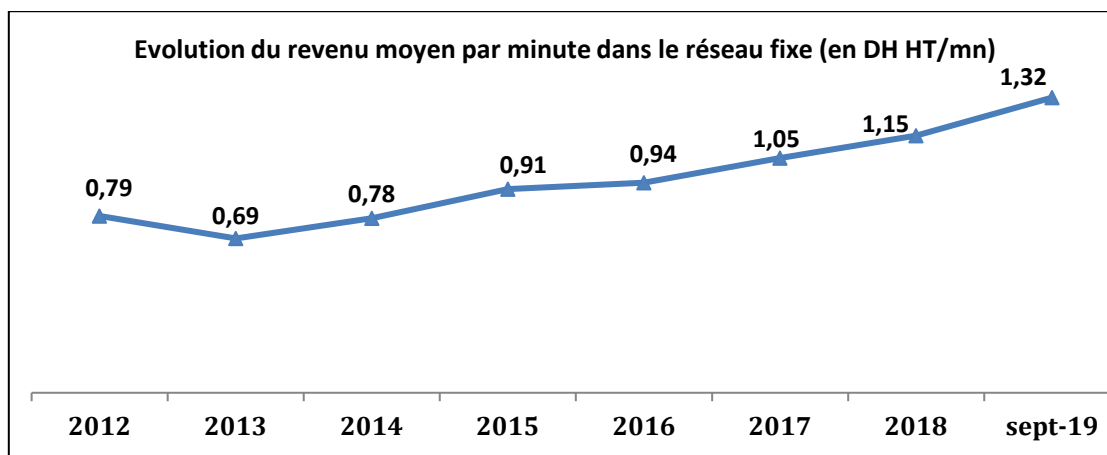
⁸ : Source : ANRT, Observatoires publiées sur son site Web.

⁹ : Source : ANRT, Observatoire des abonnements à Internet au Maroc, Septembre 2019.

32. En outre, les clients ADSL présentent un profil à forte valeur, en comparaison avec un client Internet Mobile ; les revenus ADSL (hors montant de l'abonnement mensuel récurrent d'un montant équivalent à 120 DH TTC/mois) sont, au minimum, trois fois plus élevés que ceux de l'Internet mobile.



33. Quant au revenu moyen par minute dans le réseau fixe, il a enregistré une forte augmentation durant les dernières années.



34. Au regard de ce qui précède, force est de constater que le parc d'abonnés fixe (voix et Internet) est en constante progression au cours des dernières années et les revenus moyens par utilisateur en font un marché à très forte valeur.

2.2 Les principaux acteurs du secteur

2.2.1 Itissalat Al-Maghrib

35. IAM est une société de droit marocain, créée en 1998 et immatriculée au registre du commerce de Rabat sous le numéro 48947.
36. Opérant sur le marché sous le nom commercial «Maroc Telecom», IAM est l'opérateur historique de télécommunications au Maroc. Il est présent sur l'ensemble des segments de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et de l'internet.

37. Au troisième trimestre de 2019, IAM possédait 53% des parts de marché du parc internet global au Maroc et 99,92% des abonnements internet ADSL¹⁰.
38. IAM est également actif sur les marchés des télécommunications de nombreux pays africains, notamment en Mauritanie, au Burkina Faso, au Gabon, au Mali, en Côte d'Ivoire, au Bénin, au Togo, au Niger et en Centrafrique.
39. IAM est détenu à 53% par la Société de Participations dans les Télécommunications, faisant elle-même partie du groupe Etisalat, opérateur historique des Emirats Arabes Unis, présent dans 15 pays au Moyen-Orient, en Asie et en Afrique. L'Etat marocain détient quant à lui 22% d'IAM, les 25% restants étant détenus par des actionnaires institutionnels et individuels¹¹.
40. En 2018, IAM a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de plus de 36 milliards de dirhams marocains¹².

2.2.2 Wana Corporate

41. WANA est une société anonyme de droit marocain créée en 1999 et immatriculée au registre du commerce de Casablanca sous le numéro 99907.
42. WANA est un opérateur de télécommunications offrant ses services, notamment sous la marque «Inwi», sur le segment de la téléphonie fixe, du mobile et de l'internet au Maroc.
43. Au troisième trimestre 2019, WANA possédait 24,4% des parts de marché du parc internet global au Maroc¹³.
44. WANA est détenue à 69% par le groupe Al Mada, un fonds d'investissement privé marocain. Le pourcentage restant est conjointement réparti entre la société anonyme de télécommunications koweïtienne Zain et la société d'investissement Al Ajjal Holding.
45. En 2018, WANA a réalisé un chiffre d'affaires de plus de 5 milliards de dirhams marocains¹⁴.

2.2.3 Médi Telecom

46. Médi Telecom est une société anonyme de droit marocain créée en 1999 et immatriculée au registre du commerce de Casablanca sous le numéro 97815.
47. Médi Telecom est un opérateur de télécommunications présent sur le segment de la téléphonie fixe, du mobile et de l'internet au Maroc.
48. Au troisième trimestre 2019, Médi Telecom possédait 22,6% des parts de marché du parc internet global au Maroc¹⁵.
49. Le groupe Orange a pris des participations dans le groupe Médi Telecom dès 2010. Il détient aujourd'hui 49% du capital, le reste du capital étant réparti entre

¹⁰ : Source : ANRT, Observatoire des abonnements à internet au Maroc, Septembre 2019.

¹¹ : La société IAM est cotée aux bourses de Casablanca et de Paris.

¹² : Source : IAM, Document de référence 2018 (publié en 2019).

¹³ : Source : ANRT, Observatoire des abonnements à Internet au Maroc, Septembre 2019.

¹⁴ : Source : ANRT, Reporting mensuel des opérateurs.

¹⁵ : Source : ANRT, Observatoire des abonnements à Internet au Maroc, Septembre 2019.

le groupe marocain privé Finance Com et la Caisse de Dépôt et de Gestion du Maroc.

50. Dans le cadre de la stratégie d'unification du nom de la marque du groupe français, Médi Telecom a changé de nom commercial et s'appelle désormais «Orange Maroc».
51. En 2018, Médi Telecom a réalisé un chiffre d'affaires de près de 6 milliards de dirhams marocains¹⁶.

3. EXPOSE DES FAITS

3.1 Les pratiques dénoncées par WANA

3.1.1 Sur les pratiques supposées non conformes à la réglementation en vigueur ou obstruant le libre accès concurrentiel au marché

(a) Concernant le dégroupage physique

(i) Sur la communication des informations relatives à la mise en œuvre des NNRA

52. WANA indique qu'IAM n'a jamais adressé d'avis aux opérateurs les informant de la mise en service des nouveaux NNRA, et ce, en non-conformité avec la décision du Comité de Gestion ANRT/CG/N°10-14 du 17 juin 2014 qui impose un délai d'information préalable de six (6) mois avant toute mise en service desdits NNRA. Pour WANA, le programme prévisionnel, transmis par IAM à WANA le 7 août 2015, ne constitue pas l'avis qui doit être envoyé aux ERPT, en application de l'article 3 de la décision précitée du 17 juin 2014.

WANA rappelle que ledit article prévoit que : *«Pour tout déploiement futur de nouveaux NNRA à compter de la date de notification de la présente décision, IAM met en place des armoires de rue permettant l'hébergement des équipements de tous les exploitants, y compris IAM dans les conditions ci-après:*

- *Pour toute construction nouvelle de nouveaux NNRA, IAM est tenu d'adresser un avis aux exploitants tiers, au minimum six mois avant la mise en service desdits NNRA, les invitant à lui faire part de leur besoin en matière de dégroupage dans les zones concernées par le déploiement ;*
- *[...]*».

Selon WANA, et en application de cet article, les ERPT doivent être invités à faire part de leurs besoins, en termes d'hébergement de leurs équipements, à IAM afin que cette dernière dimensionne les NNRA en fonction desdits besoins, sachant que les engagements non concrétisés de la part des ERPT peuvent donner lieu à facturation.

WANA précise qu'IAM admet dans ses observations en réponse n'avoir pas respecté le délai réglementaire d'information préalable de six (6) mois et considère que les contraintes opérationnelles avancées par IAM pour justifier ce non-respect ne sont pas établies.

¹⁶ : Source : ANRT, Reporting mensuel des opérateurs.

WANA contredit les affirmations d'IAM et souligne que ce dernier aurait déployé de nouveaux NNRA sans information préalable des ERPT qui leur aurait permis d'envisager une mutualisation éventuelle. WANA appuie cette affirmation par un constat d'huissier de justice, et souligne que la base de données SULAF a fait ressortir une divergence entre les bases de données des NNRA successivement communiquées par IAM aux ERPT, en date du 16 juin 2014, du 19 août et du 29 décembre 2015.

WANA affirme que la liste arrêtée par IAM le 16 juin 2014 contenait 1333 NNRA et celle communiquée par IAM à WANA en décembre 2015 en contenait 1403.

WANA ajoute que, par suite d'une nouvelle comparaison entre la liste communiquée en décembre 2015 et la base de NRA-NNRA d'octobre 2017, elle a relevé l'existence de nouveaux NNRA n'ayant pas fait l'objet d'un avis de la part d'IAM. Ainsi, le NRA «Casa El Bernoussi» qui comptait, en décembre 2015, 18 NNRA qui lui étaient rattachés, en comptait 25 NNRA en octobre 2017.

WANA déplore également le fait qu'elle ait été informée, le 29 décembre 2017, de la mise en œuvre par IAM d'un nouveau programme de déploiement, sans pour autant que soit évoquée la possibilité d'une éventuelle mutualisation, ni soient précisées les modalités techniques et tarifaires de cette dernière. Ce constat démontre, selon WANA, la volonté d'IAM d'empêcher ses concurrents de faire valoir leurs besoins en termes de dimensionnement et de mutualisation des infrastructures.

WANA contredit l'affirmation d'IAM quant à l'absence d'impact sur WANA du non-respect de l'obligation d'information préalable. WANA précise que les pratiques obstructives d'IAM expliquent le retard de deux (2) ans des tests VULA et le faible nombre des commandes de WANA pour le dégroupage.

WANA conclut que le défaut de fourniture de ces informations empêche les ERPT de faire valoir leurs besoins en termes de dimensionnement des NNRA pour y installer leurs propres équipements. WANA souligne que cette situation confère artificiellement et abusivement un avantage décisif à IAM pour la conquête de nouveaux clients, et ce d'autant que le dégroupage physique constitue la modalité de dégroupage qui confère le plus d'autonomie aux ERPT et, partant, qui est susceptible de maximiser l'animation concurrentielle du marché.

53. Pour IAM, les affirmations de WANA ne reflètent pas les faits de manière fidèle. IAM souligne avoir transmis aux opérateurs alternatifs, le 7 août 2015, le programme prévisionnel relatif à l'installation des nouveaux NRA, et l'a envoyé, via l'ANRT, le 17 novembre 2017.

IAM remet en cause le constat d'huissier de justice produit par WANA et considère que ledit constat manque d'informations probantes et tangibles attestant de l'installation de nouveaux NNRA.

En ce qui concerne la découverte par WANA de nouveaux NNRA dans la base de données SULAF, n'ayant pas fait l'objet de communication préalable de la part d'IAM, ce dernier précise qu'il s'agit d'une suite logique des programmes déjà transmis et qu'IAM avait précisé que son envoi d'informations en décembre 2015 allait faire l'objet de fiabilisation. IAM souligne, à cet effet, que la demande formulée par WANA, le 11 décembre 2015, visant à ce qu'IAM lui transmette une base de données fiabilisée, en est une preuve.

IAM réitère n'avoir aucune volonté de dissimuler les informations sur les NNRA ce qui est attesté, selon IAM, par la communication d'informations concernant le site «Casa El Bernoussi» par suite de la demande de WANA.

IAM précise que la mise à jour de la base de données n'a concerné, outre la correction de certaines données, que la fiabilisation d'un nombre supplémentaire marginal de NNRA (70), soit moins de 5% du nombre total des NNRA à décembre 2015. IAM souligne qu'une mise à jour d'une fraction non significative du total des NNRA réalisée sans aucune dissimulation ne pourrait entraver les activités de WANA.

IAM ajoute que WANA ne démontre pas que la communication tardive d'IAM sur les nouveaux déploiements lui aurait causé un préjudice. Il précise que WANA n'a, depuis le 07 août 2015, émis aucune demande de dégroupage, ni au niveau des nouveaux NRA, dont la liste lui a été communiquée à la date précitée, ni au niveau de ceux pour lesquels elle disposait de toutes les informations (coordonnées géographiques et capacité). IAM ajoute, par ailleurs, que s'il n'y a pas eu de nouvelles communications sur le déploiement, c'est par ce qu'il n'y a pas eu de nouveaux déploiements.

(b) Concernant la colocalisation

(i) Sur les délais de réalisation des études de faisabilité

54. WANA précise que sur toutes les commandes de colocalisation faites à IAM depuis fin 2014, le délai moyen de réponse d'IAM sur la faisabilité d'une commande est de 218 jours calendaires et non de 30 jours calendaires, tel que prévu par l'article 10 de la décision ANRT/CG/N°10-14 du 17 juin 2014.
55. IAM rappelle que le respect des délais indiqués dans les OTT validées par l'ANRT est subordonné au respect par les ERPT des prérequis nécessaires et modalités inscrites dans l'OTT.

IAM précise, à cet égard, ne pas avoir failli à ses obligations réglementaires et n'avoir mis en œuvre aucune pratique anticoncurrentielle.

(ii) Sur les délais de mise à disposition des espaces de colocalisation

56. WANA constate le non-respect par IAM des délais réglementaires prévus par la décision ANRT/DG/N°19-14 du 26 décembre 2014 de mise à disposition des espaces de colocalisation (quatre mois et demi), dans la mesure où la mise à disposition de certains sites a connu des retards de l'ordre d'une année (site Sidi Moumen à Casablanca et Meknès VN) et de 9 mois (site Kasba).

WANA précise que lesdits retards sont dus à des raisons imputables à IAM et que la mise à disposition des espaces de colocalisation est à l'entière discrétion d'IAM qui, en méconnaissance des prévisions de WANA, peut discrétionnairement se réserver des capacités allant au-delà de ses besoins réels et, ainsi, faire obstacle aux possibilités de colocalisation des ERPT.

Sur les affirmations d'IAM selon lesquelles les retards constatés sont dus aux refus de validation des devis par WANA, celle-ci conteste ces affirmations et affirme que son retour fut très rapide (7 jours calendaires) et ne consistait pas en un

refus de devis mais plutôt en une validation sous des réserves considérées comme légitimes par WANA. Ces réserves portent sur le souhait de WANA de pouvoir exploiter l'espace proposé sur ses deux côtés et sa demande, d'une part, de précisions sur la longueur des câbles de renvoi et, d'autre part, de disposer de câbles de 224 paires conformément à sa commande.

57. IAM précise qu'il traite les demandes de colocalisation de WANA conformément à son OTT et sans discrimination par rapport aux besoins de ses services internes. IAM affirme fournir les espaces disponibles pour la colocalisation à WANA sauf cas particuliers où la disponibilité de l'espace nécessite un réaménagement du site.

IAM signale avoir concédé à WANA des facilités pour le déploiement de ses équipements au-delà des modalités convenues et précise que la durée des travaux est tributaire des capacités de WANA à mobiliser les ressources et moyens nécessaires, notant que WANA ne dimensionne pas les moyens humains et matériels pour travailler sur plusieurs sites à la fois.

IAM indique que, contrairement aux modalités des OTT qui prévoient l'obligation de s'acquitter des frais d'accès avant l'exploitation du site, il a permis à WANA d'en bénéficier dans l'attente de la régularisation administrative.

En ce qui concerne l'accès à ses sites, IAM précise que ledit accès est établi conformément à la procédure interne d'IAM sans discrimination et que les quelques cas de retards observés sont sporadiques et dus aux travaux d'aménagement des sites.

IAM maintient que le traitement des commandes se fait dans le respect des OTT et sans traitement discriminatoire, et ajoute qu'il communique, dans la mesure du possible, sur la visibilité des espaces, sauf cas particuliers où la disponibilité de l'espace nécessite un réaménagement du site concerné par la demande.

Au sujet de la validation des devis, que WANA affirme dans sa réplique avoir validés avec des réserves, IAM souligne que le processus fixé par les OTT ne prévoit pas la possibilité de procéder à des acceptations avec réserves.

(iii) Sur les limitations des espaces de colocalisation

58. WANA soutient que sur 46 commandes entre fin 2014 et fin 2015, elle ne s'est vue proposer pour 22 sites qu'un espace minimal d'un demi mètre cube, réduisant fortement sa capacité d'installation, de surcroît sans visibilité sur les dates de mise à disposition du reste des espaces commandés, ce qui empêcherait toute planification commerciale de sa part. WANA produit à l'appui de ses propos des échanges dans ce sens avec IAM, datés du 29 mai 2015, du 4 novembre 2015 et du 29 décembre 2015.

WANA ajoute qu'en application de son OTT de 2016, IAM est tenu de faire droit, de façon non-discriminatoire, aux demandes de colocalisation, et que l'espace minimal sur lequel s'est engagé IAM ne peut s'appliquer, selon les dires de WANA, que dans l'hypothèse où il y a effectivement des contraintes d'espaces empêchant IAM d'allouer l'espace demandé par l'ERPT.

WANA souligne avoir commandé, depuis décembre 2014, des espaces de colocalisation sur 46 sites pour une surface destinée à 141 racks au total. IAM a favorablement répondu aux demandes de WANA pour 73 racks seulement, sachant que, pour 22 des 46 sites en cause, IAM n'a proposé à WANA qu'un espace minimum sans justifier des contraintes qu'il subirait.

WANA précise également que pour les commandes passées entre 2014 et 2015, IAM n'a pas fourni de visibilité, dans ses retours, sur les espaces complémentaires disponibles, et qu'il ne répondait pas aux demandes de WANA pour presque la moitié des espaces commandés.

59. IAM considère que la visibilité sur les espaces complémentaires pour la colocalisation est communiquée, dans la mesure du possible, pour la totalité ou une partie de la commande et sans que cela ne soit préjudiciable à l'exploitation du site. IAM précise que, dans sa saisine, WANA ne cite pas les efforts déployés par IAM en matière de colocalisation.

S'agissant du caractère «abusivement limité» des espaces de colocalisation mis à disposition, IAM souligne qu'il respecte la décision ANRT/DG/N°05-12 du 22 mai 2012 concernant la fourniture des informations sur les espaces de colocalisation et rappelle que son engagement porte sur le volume qui est de 1/2 m³. IAM ajoute qu'il fait toujours de son mieux pour donner de la visibilité sur les espaces complémentaires, et rappelle les termes de l'OTT de 2017 relatifs à son engagement à faire le nécessaire et trouver une solution s'il s'avère que l'espace exploité par WANA ne suffirait plus à ses besoins sur le site concerné.

(iv) Sur l'accès aux sites d'IAM

60. WANA soulève également le non-respect par IAM des délais conventionnels d'accès aux sites, de l'ordre de 3 jours ouvrables, du fait que, selon WANA, les délais pratiqués par IAM pour octroyer une autorisation d'accès dans le cadre du déploiement, au titre de l'année 2016, sont en moyenne supérieurs à 15 jours ouvrables. WANA note qu'en dépit des relances faites à ce sujet vis-à-vis d'IAM, les délais réglementaires demeurent non respectés.

WANA considère que ces retards et ces obstacles retardent la possibilité pour elle d'adresser les clients servis ou en mesure d'être servis par IAM, ce qui a un impact majeur sur la concurrence.

En ce qui concerne l'accès aux sites d'IAM pour le déploiement des équipements dans les espaces de colocalisation, WANA indique qu'en application de la convention de colocalisation, le délai d'accès est de trois (3) jours ouvrables. Tout en notant qu'IAM reconnaît l'existence de retards qui seraient, selon IAM, limités, non discriminatoires et sans impact sur WANA, celle-ci affirme que lesdits retards impactaient le planning de son projet de dégroupage et les qualifie de pratiques dilatoires et discriminatoires qui renforcent les effets anticoncurrentiels sur le dégroupage physique.

61. IAM indique que la convention de colocalisation spécifique au dégroupage n'a jamais été ratifiée par WANA, en dépit de son envoi par IAM le 24 novembre 2016, étant entendu que la version transmise fait l'objet de modalités largement améliorées et adaptées du dégroupage. IAM estime que WANA ne pourrait se prévaloir de cette convention pour fonder son grief sur le retard d'accès aux sites et réaffirme que la procédure d'accès aux sites par les ERPT est la même

que celle appliquée pour ses équipes en interne et qu'elle répond à des exigences de sécurité des sites.

(v) Sur l'accès aux DSLAM¹⁷ et aux NRA

62. WANA rejette l'approche d'IAM consistant à conditionner l'intervention d'urgence au fait que la moitié des lignes du DSLAM de WANA doit être impactée. Pour WANA, la notion d'urgence doit être liée à la criticité de l'incident et non au nombre de lignes concernées.

Pour les accès en cas d'absence d'urgence, WANA souligne qu'IAM ne subit pas de contraintes pour ses propres besoins, et peut accéder, quand il le souhaite, à ses DSLAM, sachant que les incidents nécessitant des interventions physiques sont les plus graves, et donc les plus urgents.

WANA précise que pour une meilleure efficacité dans le traitement des incidents, elle réalise des diagnostics à distance, et que lorsque l'incident relève de ses équipements installés dans les sites d'IAM, WANA se trouve dans l'obligation de demander l'autorisation d'accès à IAM pour pouvoir compléter le diagnostic. WANA considère que l'octroi tardif des accès par IAM est de nature à impacter l'image de marque de WANA vis-à-vis de ses clients.

Pour ce qui est des modalités d'escalade, WANA précise que les bonnes pratiques entre opérateurs supposent de disposer, en cas d'urgence, d'une procédure d'escalade très rapide ; or, tel n'est pas le cas selon WANA de la procédure d'IAM dont les relances sont déclenchées lorsque le niveau de retard atteint le délai global d'accès, soit 48 heures.

63. IAM considère, en ce qui concerne l'accès en urgence aux sites, que ce sujet a fait l'objet d'une série d'échanges avec WANA, en ce sens qu'IAM avait proposé, depuis décembre 2015, une procédure d'accès en cas d'urgence dans les mêmes conditions, voire dans de meilleures conditions, que celles appliquées pour ses propres besoins.

IAM signale que, durant les échanges avec WANA, il y avait des points de divergences sur les plages horaires, le caractère de l'urgence, le délai des escalades et les niveaux hiérarchiques des personnes impliquées dans l'escalade, pour lesquels IAM a fait une proposition.

Selon IAM, cette proposition fut transmise dans le cadre de l'avenant à la convention cadre de colocalisation, laquelle proposition est restée sans réponse de la part de WANA depuis le 24 novembre 2016, date de l'envoi de la dernière version par IAM.

IAM s'étonne que WANA soulève cet aspect dans sa saisine alors qu'il a fait l'objet d'échanges et fait part de son incompréhension de la position de WANA qui cherche, selon lui, la perfection des procédures avant leur mise en œuvre.

IAM souligne que bien que WANA n'ait pas validé la procédure d'accès en urgence, elle en a fait usage en le justifiant par des courriels de WANA du 2 avril 2016 et du 4 avril 2016, dont IAM s'étonne qu'ils n'aient pas été mentionnés par WANA dans sa saisine. Enfin, s'agissant de la contestation par WANA de la

¹⁷ : Digital Subscriber Line Access Multiplexer) : Equipement actif permettant l'activation, au niveau de l'ERPT, de lignes d'abonnés en technologie ADSL.

qualification de l'urgence retenue par IAM, IAM souligne que WANA ne propose pas de critères clairs pour déterminer l'urgence et délimiter les cas nécessitant des délais raccourcis par rapport aux cas non urgents.

Au sujet de l'accès aux sites d'IAM dans les cas non urgents pour lesquels WANA demande une réduction du délai proposé par IAM (à savoir deux (2) jours ouvrables et, en «best effort», un jour et demi (1,5) ouvrable), IAM constate l'absence de prise en compte par WANA de ses efforts, le délai initial qui était de trois (3) jours ouvrables à la demande de WANA, ayant été abaissé de 50% par IAM. IAM précise qu'un abaissement supplémentaire conduirait au risque de non-respect de ses engagements et d'incohérence avec ses pratiques internes.

IAM indique que la procédure est la même qu'il s'agisse de ses équipes ou de celles des opérateurs alternatifs, laquelle procédure est régie par des règles internes nécessitant la validation par les personnes habilitées.

Au sujet des modalités d'escalade, IAM précise avoir proposé une réelle procédure d'escalade, à la différence de WANA qui prétend mettre en place une procédure aux termes de laquelle le technicien en charge peut lui-même remonter aux niveaux hiérarchiques les plus élevés, ce qui, selon IAM, n'est pas envisageable sur le plan opérationnel.

(c) Concernant le dégroupage virtuel (VULA)

(i) Sur la rétention d'informations nécessaires à la mise en œuvre du VULA

64. WANA impute la non mise en œuvre opérationnelle du VULA à IAM en raison des retards pris dans la fourniture des spécifications techniques relatives à la mise en œuvre opérationnelle du VULA, faisant que la finalisation des tests y afférents n'a eu lieu que le 19 décembre 2016, soit 19 mois après l'initiation des échanges par WANA avec IAM sur cet aspect.

WANA vise les différents échanges ayant eu lieu sur le sujet qui s'étalent entre le 10 mars 2015 et le 7 novembre 2016 et qui furent marqués, selon WANA, par la modification unilatérale d'IAM des spécifications techniques communiquées à WANA et utilisées par cette dernière pour les besoins des premiers tests VULA le 28 octobre 2015.

Par ailleurs, WANA indique avoir découvert en novembre 2017 lors des tests «FUT» (friendly users tests) relatifs au VULA que les informations mises à sa disposition dans le cadre du VULA sur les PoPs auxquels elle doit se raccorder pour dégroupier virtuellement les lignes rattachées à des NNRA n'étaient pas pertinentes.

WANA précise avoir découvert qu'IAM disposait de deux bases de données distinctes : une base de données de rattachement des lignes cuivre des NNRA aux PoP/NRA et une autre base de données de rattachement des NNRA aux PoP/NRA par les liens de collecte permettant la mise en œuvre du VULA.

WANA ajoute que seule la base de données de rattachement des lignes cuivre des NNRA aux PoP/NRA lui a été fournie par IAM depuis plus de deux ans. Selon WANA, l'absence de fourniture de l'information relative à la base de données de rattachement des NNRA aux PoP/NRA par des liens de collecte remet en

cause toute la logique de dégroupage virtuel et les processus commerciaux développés par WANA qui ne tiennent compte que de la première base de données d'IAM.

65. IAM précise que la prestation du VULA, étant un nouveau levier, l'OTT y afférente¹⁸ a été préparée dans des délais restreints et nécessitait des tests. A ce titre, IAM considère qu'ayant implémenté et configuré les paramètres convenus avec WANA, la plus grande partie des actions nécessaires à l'accomplissement de ces tests relève de WANA.

Selon IAM, toute la partie des tests des acheminements des flux à partir des lignes de tests dépend totalement de WANA qui doit vérifier les différents scénarii qu'elle prévoit de mettre en production. A ce titre, IAM note que le retard de mise en œuvre opérationnelle du VULA relève de WANA.

IAM affirme n'avoir pas modifié les paramètres techniques et avoir déployé le maximum d'efforts, via ses équipes et les fournisseurs de ses équipements MSAN, pour s'adapter aux besoins spécifiques et répondre aux contraintes de WANA en ce qui concerne notamment l'usage de la fonction dénommée «DHCP option 82» et la gestion de la QoS (qualité de service) des flux.

IAM avance avoir respecté les décisions en vigueur et les termes des OTT en ce qui concerne la gestion de la qualité de service en évitant tout traitement discriminatoire entre les parties.

Concernant les informations sur l'architecture relative aux NNRA pour permettre la mise en œuvre du VULA, IAM souligne que ce reproche ne figurait pas dans la requête de saisine, ni dans les griefs notifiés à IAM.

IAM précise que ses remarques à ce sujet sont formulées à titre subsidiaire. Il rappelle que l'architecture permettant le dégroupage virtuel (VULA), via le protocole IP, n'est pas la même que celle permettant le dégroupage physique en cuivre ; le dégroupage VULA nécessitant la présence de WANA au niveau du PoP de rattachement situé au niveau des sites NRA pour se raccorder à celui d'IAM, tandis que le dégroupage physique se fait au niveau des répartiteurs (NRA ou NNRA). IAM précise que ces aspects sont bien précisés au niveau des OTT.

Selon IAM, WANA a fait le choix stratégique de ne pas recourir au VULA régional et d'installer ses équipements pour les besoins du dégroupage VULA dans les mêmes sites de colocalisation que pour le dégroupage physique. A ce titre, IAM considère que le choix de WANA n'a jamais été dicté par le souci de respect de l'architecture de dégroupage VULA décrite dans l'OTT mais plutôt par le souci d'optimisation des coûts.

IAM ajoute n'avoir été informé de l'état de déploiement des équipements VULA de WANA que neuf (9) mois après le lui avoir demandé, et ce afin qu'IAM puisse préparer les prérequis relevant de sa responsabilité.

IAM conclut que l'affirmation de WANA selon laquelle l'information relative au rattachement des lignes cuivre des NNRA au NRA n'a aucun intérêt pour la mise en œuvre du VULA, traduit le défaut de traitement sérieux de la question par les équipes de WANA et la confusion qu'elle cherche à créer, alors que son

¹⁸ : Il est à rappeler que la première OTT a été publiée en février 2015.

choix est dicté principalement par des considérations économiques.

(ii) Sur les restrictions appliquées aux lignes inactives

66. WANA fait état de l'absence des modalités de dégroupage des lignes inactives au niveau des catalogues de dégroupage VULA et Bitstream en vigueur au moment de la saisine. Selon WANA, lesdits catalogues restreignent le dégroupage aux lignes préalablement actives chez IAM et résiliées au moment de la demande de WANA.

WANA considère qu'il s'agit là d'un manquement à l'article 3 de la décision ANRT/DG/N°19-14 du 26 décembre 2014, qui l'empêche d'adresser la croissance du marché sur NNRA, à un moment où IAM continue à pouvoir adresser le marché dans sa globalité.

WANA rappelle qu'en application de l'article 3 de la décision précitée du 26 décembre 2014, IAM devait proposer des modalités opérationnelles pour ses offres de dégroupage activé (VULA et Bitstream) pour les lignes actives et inactives. Or, indique WANA, l'OTT de 2016 ne prévoit pas lesdites modalités.

Selon WANA, faute de précision sur lesdites modalités, les autres ERPT se trouvent dans l'incapacité d'adresser l'ensemble des lignes inactives alors même que, dans l'intervalle, les services internes d'IAM pouvaient, quant à eux, adresser l'ensemble du marché.

WANA ajoute que l'absence d'informations, en temps réel, de rattachement à un NNRA pour les lignes identifiées par adresse, empêche WANA de faire une commande de dégroupage VULA, dès lors qu'IAM exige un bon de commande spécifique sans préciser les informations y afférentes.

67. IAM précise que les modalités de dégroupage des lignes inactives sont intégrées dans les OTT du dégroupage virtuel et Bitstream conformément aux échanges avec l'ANRT.

IAM indique que WANA a volontairement omis de mentionner que les tests VULA, aussi bien sur des nouveaux NRA de tests que ceux en production, ont été réalisés à partir des lignes inactives, ce qui, selon IAM, rend caduc l'affirmation de WANA quant à l'indisponibilité des modalités de dégroupage des lignes inactives.

IAM maintient également le fait que l'information relative aux NNRA de rattachement mise à la disposition de WANA, de manière automatique et instantanée, est identique à celle que pourrait avoir IAM, aussi bien à travers la recherche par ND (numéro de désignation) que par adresse, sans aucune restriction ou discrimination.

IAM souligne que l'information de rattachement des lignes aux NNRA, telle que demandée par WANA, ne peut être disponible préalablement à l'activation de la ligne et donc au rattachement physique au niveau d'un NNRA donné. Une telle information suppose, selon IAM, une étude de faisabilité sur les disponibilités des NNRA à proximité de l'adresse concernée.

IAM rappelle que ce point a fait l'objet de la décision ANRT/DG/N°03-17 du 8 mars 2017 qui précise que les informations à fournir dans le cas des lignes

inactives sont celles du NRA de rattachement et non du NNRA. IAM souligne que dans l'attente de l'automatisation de l'accès, une procédure de fourniture d'informations sur le NRA a été mise en place par IAM conformément à la décision précitée, et WANA en a été destinataire mais n'a pas jugé bon de l'utiliser.

(iii) Sur les tests préalables

68. WANA constate que 19 mois après le démarrage du processus de test VULA, les tests opérationnels n'ont toujours pas abouti au moment de la saisine. Selon WANA, ce non aboutissement est dû au retard de mise en œuvre opérationnelle de la part d'IAM, lequel retard découle du changement unilatéral et sans avis préalable de l'architecture réseau d'IAM.

Pour le VULA, WANA fait état des précisions suivantes :

- WANA ne pouvait s'engager sur des prévisions de commandes, dès lors qu'IAM n'avait pas débuté les tests lui incombant ;
- IAM a marqué un retard de six (6) semaines pour confirmer à WANA les spécifications techniques pour les tests VULA, lesquelles spécifications se sont avérées non respectées par IAM pour l'option 82, qui est une option nécessaire pour l'identification du client et le contrôle de sa mobilité ;
- Retard d'IAM dans la confirmation des prérequis techniques pour les tests.
- Responsabilité d'IAM dans le retard lié au plafonnement des classes de services ;
- La demande d'IAM faite à WANA pour disposer de la liste exhaustive des équipements installés par ses soins dans les sites d'IAM, avait pour objectif, selon WANA, de dresser un inventaire des équipements de WANA sur les sites et non la préparation du raccordement dans le cadre du VULA comme stipulé par IAM. Ainsi selon WANA, l'argument avancé par IAM pour imputer le retard des tests au retard de fourniture par WANA de la liste des équipements n'a aucune relation avec la mise en œuvre effective du VULA.

Pour le Bitstream, WANA précise qu'en raison des exigences techniques injustifiées et imputables à IAM, sa demande de démarrage des tests techniques formulée le 21 avril 2017, n'a pu aboutir que le 12 janvier 2018.

69. IAM précise avoir effectué plusieurs tests pour répondre aux besoins de WANA au sujet de l'identification du client et avoir implémenté une solution permettant de remonter les informations relatives aux numéros de désignation de l'abonné et du port, étant entendu qu'il revient à WANA de faire un effort de correspondance basique au niveau de ses systèmes.

IAM fait remarquer que WANA cite un ensemble de dates de références et ignore volontairement d'autres pour tenter d'imputer la responsabilité des retards à IAM.

IAM note que les cinq mois d'arrêt des tests sont la conséquence de l'obstination de WANA à vouloir imposer à IAM des modalités techniques particulières et à la non-finalisation des tests par WANA.

70. Ainsi, IAM indique que :

- S'agissant du VULA, l'essentiel des actions nécessaires à la mise en œuvre des tests relève de la responsabilité de WANA. IAM indique que WANA n'a pas cessé de requérir des configurations et informations spécifiques impliquant des délais rallongés pour paramétrer ses propres installations, voire la suspension pure et simple des tests sans aucune raison apparente. IAM fait état des multiples échanges avec WANA au sujet de la définition des prérequis, eu égard à la divergence de WANA par rapport aux propositions faites par IAM. Ce dernier précise que si WANA affirme avoir été contrainte de se plier aux exigences d'IAM, cela résulte du fait que WANA s'est rendu compte de la pertinence et de la justesse des propositions d'IAM.

En ce qui concerne le plafonnement «capping» des classes de services, IAM affirme avoir respecté les termes de son OTT pour gérer la qualité de service selon quatre priorités (P0, P1, P2 et P3). Il précise avoir proposé en toute transparence et sans discrimination des profils similaires à ce qui est implémenté dans son réseau.

IAM relève que la proposition de WANA, visant à une absence de limitation de bande passante pour la priorité P1, est incompatible avec les standards internationaux et est très préjudiciable pour la qualité des services d'IAM. Ce dernier souligne que WANA a mis deux mois pour proposer une réunion, par suite de la proposition d'IAM sur les classes de services transmise le 16 décembre 2015.

IAM conteste l'affirmation de WANA selon laquelle la demande d'information faite par IAM sur la situation des équipements colocalisés au sein de ses installations visait à dresser un inventaire des équipements installés et non à préparer leur raccordement. IAM considère que cette affirmation est dénuée de fondement et souligne que l'étape préliminaire aux tests VULA consiste à raccorder physiquement les équipements des deux parties et à procéder aux configurations logiques des VLAN (Virtual Local Area Network) de part et d'autre à distance. IAM précise qu'aucune préparation spécifique n'est tributaire d'IAM et note que ces opérations ont été réalisées dans un délai de moins d'une semaine concernant les 13 sites où WANA a demandé de bénéficier du VULA.

- S'agissant du Bitstream, IAM rejette tous les éléments avancés par WANA dans sa réplique imputant le retard de démarrage des tests à des exigences techniques injustifiées d'IAM, notamment le fait pour ce dernier d'avoir demandé à WANA l'usage d'un même nom de domaine pour acheminer le flux, aussi bien pour les anciens que pour les nouveaux clients.

IAM assure que WANA a toujours bénéficié de l'offre de Bitstream sans aucun blocage, ni contrainte, et que selon les termes de l'OTT, IAM achemine le trafic des clients de WANA au niveau de son réseau jusqu'au PoP de WANA au niveau des points de collecte. Pour IAM, la mise en œuvre du Bitstream n'est pas tributaire de tests supplémentaires dès lors que l'architecture actuellement en vigueur demeure valable.

IAM note qu'en réponse au besoin spécifique de WANA lié à un changement d'architecture au niveau de son réseau, IAM a apporté les explications nécessaires en précisant que ce besoin est intrinsèque et spécifique à WANA, dans la mesure où il procède exclusivement d'un choix d'ingénierie dont le traitement peut être réalisé à son niveau en toute transparence pour IAM. Ce dernier affirme avoir signifié à WANA, par courrier du 19 septembre 2017, sa disposition à étudier avec WANA la mise en place de la solution la plus adaptée à même de répondre à ses contraintes et permettant d'acheminer les deux trafics sur les mêmes liens physiques.

IAM souligne, que par suite de sa demande, une réunion a eu lieu avec WANA le 12 janvier 2018 à l'issue de laquelle WANA devait étudier la solution proposée par IAM et faire un retour. Le retour de WANA n'a eu lieu qu'un mois plus tard.

IAM précise que le retard accusé sur l'avancement de ce projet ne peut être attribué qu'à la non réactivité de WANA et souligne que c'est toujours IAM qui prend l'initiative de demander à WANA l'état d'avancement des actions qui relèvent de sa responsabilité.

(iv) Sur la mise à disposition des outils nécessaires pour la localisation à distance des incidents

71. WANA soulève l'absence de mise à disposition par IAM auprès de WANA des outils de diagnostic à distance pour les incidents liés aux dégroupages VULA et Bitstream, étant entendu que les équipements permettant ces dégroupages relèvent de la responsabilité d'IAM. WANA note que l'obligation faite aux ERPT demandeurs au niveau des OTT de dégroupage de pré-localiser la panne, suppose la mise à disposition, à l'instar des pratiques internationales, par IAM d'un accès à un outil permettant notamment une aide au diagnostic des dysfonctionnements.

WANA considère qu'IAM devrait mettre à sa disposition un outil de diagnostic pour la pré-localisation de la panne à distance. WANA rappelle que sa demande s'inscrit dans les bonnes pratiques et répond au sens de l'article 2.4.3 de l'OTT de 2017 qui prévoit que : *«L'ERPT assure sous sa responsabilité le SAV (service après-vente) du service qu'il fournit au client final. Il ne transmet, après un diagnostic préalable, que les signalisations relevant de la partie du réseau incombant à IAM en précisant une pré-localisation du défaut pour chacune de ces signalisations»*.

WANA, considère, sur la base de cet article, que les ERPT doivent signaler que le défaut se situe sur la partie du réseau incombant à IAM et pré-localiser la panne sur le réseau d'IAM. A ce titre, les ERPT doivent avoir accès à un outil de diagnostic. WANA souligne que le fait qu'IAM dispose d'un outil de diagnostic pour ses besoins internes et ne le met pas à disposition de WANA, constitue une discrimination à son égard.

72. IAM précise n'avoir jamais demandé, dans le cadre du service après-vente (SAV) afférent au dégroupage actif (VULA ou Bitstream), la localisation de la panne au niveau du réseau de la boucle locale qui relève de sa responsabilité et précise que cela est transcrit dans ses OTT de manière claire et non équivoque. IAM ajoute que dans les OTT relatives au VULA et au Bitstream, il est

prévu pour la partie SAV que, dans le cadre de la prestation fournie par IAM, ce dernier procède au diagnostic et à la localisation de la panne au niveau du réseau de la boucle locale relevant de sa responsabilité.

IAM considère que la demande de WANA d'accéder aux systèmes actifs d'IAM est aberrante du fait de l'engagement ferme d'IAM de la résolution de l'incident dans les 48h ouvrables à partir du moment où l'incident est avéré sur le réseau relevant de la responsabilité d'IAM.

IAM affirme que, conformément à l'OTT, l'identification de la panne se fait sur la partie du réseau qui relève de la responsabilité de WANA et non de celle d'IAM et qu'il incombe à WANA de mettre en place les processus et outils de diagnostic nécessaires pour identifier les pannes localisées au niveau de son réseau et chez le client avant de saisir IAM.

IAM précise que l'article 2.4.3 de l'OTT de 2017 est clair et n'étaye en rien la position de WANA : *«l'ERPT ne transmet, après un diagnostic préalable, que les signalisations relevant de la partie du réseau incombant à IAM en précisant une pré-localisation du défaut pour chacune de ces signalisations. En particulier, il s'assure que le défaut ne provient, ni de l'installation terminale du client, ni du réseau et/ou des installations/équipements de l'ERPT».*

IAM rejette l'affirmation de WANA selon laquelle IAM admet, dans ses observations en réponse, l'absence d'outils pour diagnostiquer les pannes dans le cas du VULA et du Bitstream. IAM souligne avoir expliqué que pour le dégroupage physique, étant donné que le client est actif chez WANA, cette dernière dispose bien des équipements nécessaires pour localiser et diagnostiquer la panne sans avoir à accéder aux sites.

IAM note qu'il est difficile pour WANA de démontrer qu'IAM lui aurait demandé une information relevant de la responsabilité d'IAM, dans la mesure où pour le Bitstream et le VULA, IAM n'a jamais demandé à WANA de diagnostiquer la ligne au niveau du réseau de la responsabilité d'IAM.

(d) Concernant les pratiques communes à tous les types de dégroupage

(i) Sur la mise à disposition des informations préalables nécessaires au dégroupage des lignes inactives et inexistantes

73. WANA fait état des problèmes de fourniture d'informations nécessaires au dégroupage des lignes inactives et inexistantes qui ont fait l'objet d'échanges avec IAM entre le 19 décembre 2013 et le 29 décembre 2015 et qui, à la date de dépôt de la saisine, ne seraient pas encore disponibles sur le serveur d'éligibilité, tel que prévu par l'article 3 de la décision ANRT/DG/N°01-15 du 4 février 2015, sauf pour celles résiliées depuis moins de 6 mois et identifiées par un numéro d'appel.

WANA précise que pour l'obtention d'informations sur une ligne identifiée par adresse ou une ligne résiliée depuis plus de 6 mois, WANA doit attendre 48H dans les meilleurs des cas, alors que selon l'article 1 de la décision de l'ANRT précitée en date du 20 mai 2014, l'information est censée être communiquée en temps réel depuis le 28 février 2015.

WANA joint à sa saisine deux constats d'huissier de justice datés du 17 juin 2016 pour démontrer le caractère anticoncurrentiel et discriminatoire de la part d'IAM quant à la remise des informations au sujet des lignes inactives. Ces constats attestent, selon WANA, que l'information sur le rattachement d'une ligne identifiée par adresse est disponible immédiatement au niveau des agences commerciales d'IAM.

Selon WANA, dès lors qu'un client IAM reçoit immédiatement un numéro d'appel avec son contrat d'abonnement aux services ADSL d'IAM, cela implique qu'IAM possède une information immédiate sur le NRA de rattachement d'une ligne identifiée par une adresse. Selon WANA, cette même information n'est disponible chez WANA qu'après un délai de 48h.

74. IAM note que WANA évoque le dégroupage des lignes inactives, qui était au moment de l'envoi de son courrier du 19 décembre 2013, en cours de discussion avec l'ANRT.

Selon IAM, le sujet afférent aux informations sur les lignes inactives a fait l'objet d'un long échange où il a été soulevé les difficultés, voire l'impossibilité pour IAM de fournir des informations en temps réel sur des lignes qui n'ont aucune traçabilité dans le système. IAM ajoute, qu'en guise de sa bonne foi, il a transmis un projet de fichier d'échange à WANA le 05 septembre 2014.

75. A ce sujet, IAM précise les éléments ci-après :

- IAM ne disposait pas de la base de données automatisée permettant de connaître l'éligibilité des lignes inactives ou inexistantes, et cela du fait que ces lignes ne sont pas répertoriées dans les systèmes d'IAM.
- La mise en place d'une telle base de données pour les besoins des ERPT tiers et à leur demande nécessite des moyens humains et matériels importants. Selon IAM, l'ANRT, consciente de cette nécessité, a accordé des délais successifs à IAM pour la mise en place d'une solution automatisée, sachant, ajoute IAM, qu'une solution manuelle était mise à la disposition des ERPT leur assurant un traitement égal avec IAM.
- La procédure manuelle permettant la fourniture du NRA de rattachement en temps réel a été transmise à WANA, en conformité avec les termes de la décision de l'ANRT ANRT/DG/N°03-17 du 8 mars 2017 qui précise que l'information concerne le NRA et non pas «les informations autres que les NRA», tel qu'avancé par WANA.
- IAM est en conformité avec le dispositif règlementaire afférent à ce sujet et le traitement qu'il accorde à WANA n'est pas discriminatoire par rapport à ce qui est appliqué à IAM.
- S'agissant des éléments avancés par WANA au moyen des constats d'huissiers de justice pour attester de l'existence d'un traitement discriminatoire mis en œuvre par IAM, ce dernier réitère sa position dans son argumentaire en défense et précise que l'existence d'un ND (numéro de désignation) ne permet pas de conclure de manière hâtive à l'existence de pratiques discriminatoires de la part d'IAM. IAM assure que le fait d'attribuer un ND au client ne garantit en rien l'activation de sa ligne.
- S'agissant des informations relatives aux lignes potentiellement rattachées à un NNRA, IAM affirme que ces informations ne peuvent être disponibles et nécessitent au préalable une étude de faisabilité.

- Pour ce qui est des constats d'huissier de justice présentés par WANA attestant la disponibilité chez IAM de l'information sur le NRA à travers l'adresse, IAM souligne que le fait d'attribuer un ND au client ne garantit en rien l'activation de sa ligne, dans la mesure où l'étude de faisabilité sur le terrain s'avère obligatoire. IAM indique la possibilité de connaître de manière sommaire la zone d'influence à partir d'une adresse donnée et que l'attribution d'un ND au client s'avère facile en raison de la répartition des blocs de numéros par zone d'influence ou zone géographique déterminée. IAM insiste sur le fait qu'il n'a jamais caché l'information à WANA et que les informations étaient accessibles dans les agences d'IAM à toute personne sans restriction.

(ii) Sur la limitation des commandes de dégroupage et le non traitement des commandes excédant les prévisions et/ou ne résultant pas d'un volume raisonnable

76. WANA dénonce la limitation par IAM du nombre de commandes de dégroupage des lignes inactives et le non traitement par IAM des commandes excédant les prévisions et/ou ne relevant pas du volume raisonnable.
77. S'agissant du grief de limitation des commandes, IAM précise qu'il concerne uniquement le cas des lignes inactives/inexistantes, dont les délais et le volume sont fixés en adéquation avec les capacités humaines et matérielles d'IAM à traiter à la fois ses propres demandes et celles des opérateurs alternatifs. IAM ajoute que ces aspects ne constituaient pas un point de blocage, et qu'il précisait à WANA la nécessité de commencer le processus et de bénéficier d'un retour d'expérience pour pouvoir évaluer les modalités de mise en place des ajustements. IAM souligne avoir révisé le nombre des commandes par NRA à la hausse en mars 2017.

En ce qui concerne l'affirmation de WANA relative au non traitement des commandes dépassant les volumes prévus initialement, IAM considère qu'il s'agit d'une demande déraisonnable de la part de WANA qui consiste à basculer vers la partie tierce les difficultés issues de sa propre responsabilité. IAM souligne que WANA doit assumer ses responsabilités et gérer les commandes selon le processus validé et mis en place.

78. IAM conclut ce qui suit :
- La limitation du nombre des commandes de dégroupage relatives aux lignes inactives prévue dans son OTT découle des contraintes opérationnelles en termes de disponibilité des moyens techniques et humains d'IAM et de ses capacités à traiter les commandes des ERPT et les commandes issues de ses propres services.
IAM ajoute que l'ANRT, consciente de ces contraintes, a homologué ces dispositions dans l'OTT.

IAM rejette la discrimination de traitement avancée par WANA et assure que tous les opérateurs, y compris IAM, sont servis par les équipes techniques sur le terrain à l'issue du traitement administratif de la commande selon le principe du «premier arrivé, premier servi».

Pour les lignes continues de bout en bout, IAM précise que la demande de WANA démontre sa méconnaissance du terrain car IAM ne peut avoir de vision claire sur la ligne de bout en bout que si ladite ligne est répertoriée dans son système, et donc si elle est active. IAM ajoute qu'une ligne inactive peut s'avérer inexistante, d'où la nécessité de réalisation d'une étude de faisabilité.

- En ce qui concerne le non traitement des commandes excédant les prévisions et/ou ne résultant pas d'un volume raisonnable, IAM rappelle que le principe des prévisions est conforme à l'OTT validée par l'ANRT et constitue une pratique standard dont la mise en œuvre est nécessaire pour organiser les activités à l'avance et prévoir la mise en œuvre des moyens matériels.

(iii) Sur la communication des contacts clients dont les lignes doivent être dégroupées

79. WANA dénonce l'exigence faite par IAM à WANA de lui communiquer les contacts des clients dont les lignes doivent être dégroupées. WANA considère que la communication de ces informations n'est pas nécessaire pour la réalisation des prestations techniques et qualifie cette exigence d'abusives.
80. Pour IAM, ladite exigence est compréhensible ; ces informations étant, selon IAM, requises au titre de ses systèmes d'information, de leur sécurité et pour l'identification des clients dans le cadre du dégroupage.

IAM note que WANA était dans un premier temps favorable à une communication du nom/prénom et de la catégorie du client avant de revoir sa position. En conclusion, IAM considère que la communication desdites informations n'est pas de nature anticoncurrentielle.

(iv) Sur les délais d'activation des lignes dégroupées

81. WANA soutient qu'IAM ne respecte pas les délais de dégroupage, qui sont selon l'OTT de 2016 de sept (7) jours ouvrables pour les lignes actives et inactives avec continuité métallique et de 10 jours ouvrés pour les lignes inactives sans continuité métallique.

WANA, considère, à l'appui de deux (2) constats d'huissiers de justice, que le dépassement de délai n'est pas pratiqué pour les clients propres d'IAM dont les délais de traitement sont plus courts, de l'ordre de 24h samedis inclus, et régulièrement le jour même du passage du client en agence. WANA précise qu'il s'agit là d'un comportement discriminatoire de la part d'IAM à son égard.

82. Pour ce qui est des délais de mise en œuvre du dégroupage, IAM considère qu'il s'agit d'une mauvaise interprétation de la part de WANA desdits délais et que la variation des délais est incompatible avec l'automatisation du traitement des commandes dès lors qu'il est impossible de paramétrer les délais pour chaque commande. IAM affirme que WANA a dû comprendre les conséquences de son interprétation et a adhéré au principe d'un délai fixe. IAM précise avoir proposé la réduction des délais en fonction de ce qui est réalisable et que des réductions des délais de dégroupage sont en vigueur depuis octobre 2017.

IAM souligne qu'il garantit à WANA un délai fixe de sept (7) jours et une meilleure visibilité pour son client. Or, les délais appliqués par IAM à ses propres clients sont variables et tiennent compte de plusieurs paramètres tels que la faisabilité sur le terrain, la disponibilité des ports au niveau des nouveaux NRA, la disponibilité de la continuité de la ligne du répartiteur concerné jusqu'au point de concentration et jusqu'au point terminal du client ou encore de la disponibilité des équipes techniques.

IAM conteste le caractère probant des deux PV d'huissiers de justice présentés par WANA et précise que lesdits PV n'indiquent nullement que le technicien a mis en service les lignes en question et que le numéro de téléphone indiqué dans l'un des PV n'a jamais été activé au nom de la personne indiquée dans ledit PV. IAM précise que la mention de déplacement de technicien ou de «raccordement de la ligne du client» contenue dans les constats d'huissiers de justice ne signifie nullement mise en service.

IAM conclut que les délais sont validés dans le cadre de ses OTT par l'ANRT et qu'il s'agit des délais maximums qu'IAM s'engage à ne pas dépasser dans le cadre de l'automatisation du traitement des commandes. IAM ajoute qu'il serait impossible de paramétrer des délais par essence variables pour chaque commande, ce qui supposerait en plus un traitement manuel.

(v) Sur le traitement des incidents

83. WANA soulève le problème des délais de résolution des incidents et de fourniture de compte rendu d'intervention. WANA considère, statistiques de signalisations d'incidents à l'appui, qu'IAM ne respecte pas le délai de résolution prévu dans les OTT, à savoir 48H ouvrables, et ne remet pas systématiquement le compte rendu de résolution, tel que prévu par la décision précitée de l'ANRT du 20 mai 2014. WANA conclut que le mode de gestion des incidents suivi par IAM est de nature à influencer négativement la relation de WANA avec ses clients et revêt un caractère discriminatoire par rapport à la résolution des incidents concernant les propres clients d'IAM.
84. En particulier, WANA soulève les aspects suivants :
- WANA affirme qu'IAM lui impose dans les faits d'ouvrir plusieurs tickets d'incidents par ligne dérangée lors du traitement d'un incident, alors que celui-ci n'est toujours pas résolu.
Pour WANA, le fait pour IAM d'imposer la multiplication des tickets des signalisations pour un même incident non résolu conduit abusivement à étendre le délai de traitement des incidents puisqu'IAM aura encore un délai supplémentaire de deux jours ouvrables pour traiter le 2^{ème} ticket.
 - Le refus par IAM de signature des PV d'intervention mixte qui permettent de préciser notamment l'origine de l'incident et donc la responsabilité y afférente. WANA note également le refus de principe d'IAM de se pénaliser lorsque l'incident relève de sa responsabilité, étant donné que les catalogues du dégroupage en vigueur au moment de la saisine prévoient que lorsque IAM constate que le dysfonctionnement signalé par l'ERPT ne relève pas de sa responsabilité, il pourra le lui facturer.

- WANA fait part de ses demandes faites à IAM pour éviter les interventions mixtes inutiles et coûteuses, dans la mesure où IAM devrait réaliser unilatéralement les interventions sur la partie relevant de sa responsabilité et munir ses techniciens des équipements nécessaires pour les tests.
- WANA conclut que la discrimination en termes de gestion des incidents constitue un abus de position dominante et engendre des impacts majeurs sur la qualité de service, l'expérience client, la réputation et l'image de WANA et fausse le jeu concurrentiel.

85. IAM précise que son traitement des signalisations transmises par WANA s'effectue selon la procédure décrite par l'OTT, laquelle procédure détermine clairement la responsabilité de chacune des parties. Selon IAM, les rares dysfonctionnements observés sont dus à la mauvaise application des procédures par WANA, en l'occurrence en ce qui concerne l'anticipation des interventions chez les clients, avant transmission des signalisations à IAM, ou la pré-localisation de la panne ou la transmission d'un rapport de diagnostic.

Pour ce qui est de la fourniture des comptes rendus, IAM considère que le compte rendu ou la description de l'action réalisée ne peut être indiqué par IAM que lorsqu'il y a bien eu une action concrète réalisée ayant permis la relève de dérangement.

IAM précise qu'il n'y a pas de traitement discriminatoire de sa part envers WANA et que les délais de résolution peuvent varier en fonction de la complexité de l'anomalie et de la nature de l'intervention à l'instar des standards internationaux.

86. IAM indique ce qui suit :

- Sur le non-respect du délai de traitement des incidents, IAM réitère que les retards avancés dans la saisine sont dus à WANA, en ce sens que les équipes de WANA ont fait état d'une mauvaise application des procédures prévues entre les parties dans les OTT.

IAM marque son étonnement quant au fait de qualifier de dilatoire, le fait qu'il demande que les points discutés avec WANA fassent l'objet d'un PV agréé par les deux parties.

IAM note que le retard issu des échanges entre IAM et WANA sur cet aspect ne peut être imputé à IAM mais à WANA qui a pris deux mois pour faire un retour sur le projet de PV du 31 mai 2016, effectué le 15 juillet 2016.

IAM précise que le traitement d'un ticket d'incident dépend des informations transmises lors de la signalisation, IAM engageant des actions sur le terrain en termes de qualité et de pertinence de ces informations.

- En ce qui concerne l'absence de comptes rendus pertinents, IAM rappelle son respect des décisions de l'ANRT et de l'OTT validée par l'ANRT, en précisant la nature du défaut et l'action entreprise pour sa résolution.

IAM réitère sa position et précise que le compte rendu ou la description de l'action réalisée ne peut être indiqué par IAM que lorsqu'il y a bien eu une action concrète réalisée ayant permis la relève de dérangement. Le cas de «dégroupeage non effectué» ne constitue pas une carence pour IAM et ne nécessite pas des informations à fournir.

IAM affirme que WANA est consciente de cet état de fait dès lors où dans le document préparatoire à la réunion du 9 novembre 2017, préparé par

ses soins, il est indiqué que le retour formulé par IAM dans le cas des «dégroupages non effectués» ne posait pas de problème et était satisfaisant.

- Sur le refus d'IAM de souscrire aux PV d'intervention mixte, IAM précise ne pas être contre le principe de mise en place des PV d'intervention mixtes sur le terrain, ce qui est attesté par la réunion bipartite du 31 mai 2016 au cours de laquelle les deux parties se sont mises d'accord sur la mouture du PV à respecter.

IAM précise que le refus de signature de certains PV présentés par WANA est dû à la présence de plusieurs irrégularités (manque de fiabilité, signature et constat unilatéraux, aucune trace des techniciens d'IAM ou mention «techniciens IAM absents»).

- Sur les pénalités en cas de signalisation à tort et l'avis discrétionnaire d'IAM sur cet aspect, IAM rappelle les termes de l'OTT sur le sujet, indiquant que le constat relatif à la signalisation à tort est établi entre les parties concernées et que les modalités de facturation des signalisations à tort, seraient convenues dans le cadre d'une convention de dégroupage signée entre les deux parties.
- En ce qui concerne le caractère injustifié, selon WANA, des interventions mixtes requises par IAM, ce dernier rappelle l'importance des interventions mixtes chez les clients dégroupés dès lors qu'IAM devrait tester la continuité de la paire métallique, et qu'il est de la responsabilité de WANA d'effectuer les mesures nécessaires à partir de ses équipements.

IAM souligne que WANA ne peut exiger des équipes d'IAM de réaliser les tests de débit sur place lors des interventions mixtes, étant entendu que dans les cas soulevés par WANA (dégroupage physique), le client est rattaché de bout en bout à ses équipements actifs.

IAM ajoute qu'il n'a jamais été contre le principe des PV d'intervention mixtes sur le terrain et affirme que plusieurs réunions et échanges ont eu lieu avec WANA sur le sujet, qui ont abouti à leur accord sur la forme du PV, et ce lors de la réunion bipartite du 31 mai 2016. IAM signale que WANA n'a pas voulu valider le compte rendu afférent à cette réunion.

IAM indique que malgré cette non validation par WANA, il a mis en œuvre le PV sur le terrain et a co-signé le premier PV le 25 juillet 2016. Par la suite, IAM a constaté le refus des équipes de WANA de signature du PV, lorsque le défaut est localisé sur la partie dont WANA est responsable.

A ce titre, IAM indique avoir demandé une réunion en date du 22 septembre 2016 et n'a pas obtenu de retour de la part de WANA. IAM a proposé le terme «établir» un PV d'intervention mixte au niveau du projet de convention du dégroupage physique, qui fut transmis le 24 novembre 2016 et pour lequel il n'y a pas eu de retour de la part de WANA.

- IAM remet en cause la crédibilité des valeurs des indicateurs SAV communiqués par WANA dans sa saisine dès lors qu'elles sont calculées unilatéralement par WANA.

- IAM conteste les affirmations de WANA sur le fait que les pénalités prévues dans les OTT sont appliquées selon le pur jugement d'IAM et précise à cet égard, les passages de l'OTT et de la convention cadre :
 - Au niveau de l'OTT, il est prévu *«le constat relatif à la signalisation à tort est établi entre les parties concernées. Les modalités de facturation des signalisations à tort seront détaillées dans la convention de dégroupage conclue entre IAM et l'ERPT»* ;
 - Au niveau de la convention, il est prévu *«si, après diagnostic réalisé par ITISSALAT AL-MAGHRIB, il s'avère qu'aucun dysfonctionnement n'est imputé à la partie du réseau de la responsabilité d'ITISSALAT AL-MAGHRIB, la signalisation sera considérée comme une signalisation à tort et pourra être facturée à WANA. Les frais et modalités y afférentes seront détaillées ultérieurement dans le cadre de la mise en œuvre entre les parties des pénalités de la responsabilité de chacune d'elle»*.

IAM souligne qu'il est tout à fait légitime d'appliquer une pénalité en cas de signalisation à tort. Selon IAM, une signalisation à tort ne peut survenir que si WANA n'effectue pas les vérifications nécessaires pour établir un bon diagnostic de la panne, étant entendu que toute signalisation déclenche systématiquement le déplacement des techniciens d'IAM mobilisant ainsi des ressources et coûts supplémentaires.

- En ce qui concerne la demande de WANA relative aux interventions unilatérales d'IAM chez le client pour éviter les interventions mixtes inutiles, IAM note que WANA, et par suite d'un accès fortuit d'un technicien d'IAM chez un des clients WANA, avait interpellé IAM pour interdire catégoriquement aux techniciens d'IAM d'approcher unilatéralement le client dégroupé dans son domicile, quelle que soit la raison.

De ce fait, IAM précise avoir instauré des règles strictes pour interdire à ses techniciens d'accéder aux clients dégroupés sans la présence de l'opérateur concerné. IAM insiste sur la nécessité de présence des représentants de WANA pour toute intervention au niveau de la partie terminale pour garantir la transparence et éviter toute immixtion dans les responsabilités.

- En ce qui concerne les éléments avancés par WANA quant au manque chez les techniciens d'IAM des équipements nécessaires pour la relève des dérangements, IAM précise que les moyens utilisés et les procédures suivies pour le traitement des incidents relèvent de sa responsabilité exclusive et que WANA n'est pas en droit de juger les moyens d'IAM dès lors qu'il ne dispose pas de l'expertise nécessaire dans ce sens.

IAM rappelle, à cet égard, qu'il dispose d'une expérience en matière de résolution d'incidents pour le service ADSL qui existait au Maroc avant l'avènement de WANA.

- Pour ce qui est de l'impact sur l'expérience client invoqué par WANA, IAM précise que WANA dispose de ses propres outils de test et de diagnostic à distance pour pouvoir éviter ces multiples demandes d'accès aux sites d'IAM.

(vi) Sur les procédures de migration d'une technique de dégroupage à une autre

87. WANA dénonce l'absence au niveau des OTT des dégroupages et du projet de convention de dégroupage, de précisions quant à la procédure de

migration entre les différentes techniques de dégroupage, au moment où ces migrations seraient, selon WANA, transparentes pour les clients d'IAM.

88. IAM précise que ce point a été traité lors des échanges avec l'ANRT et tranché dans le cadre de l'actualisation de l'OTT d'IAM. Selon IAM, une ligne dégroupée est une ligne résiliée dans le système d'IAM et est donc considérée inactive et son traitement devrait suivre le processus prévu dans ce sens au niveau de l'OTT.

IAM considère que le fait de mettre en place des processus spécifiques pour chaque type de ligne, tel qu'imaginé par WANA, viderait les modalités validées de l'OTT de leur sens.

Par ailleurs, IAM remet en cause l'affirmation de WANA quant au fait qu'IAM accorde la migration à ses clients. IAM précise qu'il fournit à ses clients une seule prestation à travers ses propres équipements de haut débit à savoir l'ADSL, tout en tenant compte de la disponibilité desdits équipements dans la zone de rattachement des clients concernés.

IAM ajoute que les trois formes de dégroupages (physique, VULA et Bitstream) ne sont pas un continuum de solutions mais sont totalement indépendantes les unes des autres en raison de leur nature et de l'architecture technique et des équipements concernés.

IAM note que WANA semble assimiler les prestations fournies par IAM à ses clients aux différentes formes de dégroupage et comme si cette migration pouvait être fournie sans coupure par IAM à ses propres clients, ce qui est, selon IAM, dénué de sens.

IAM précise que la migration des NRA vers les NNRA suppose des coupures, et qu'il ne comprend pas l'argument de WANA, selon lequel il serait coûteux et inefficace de reprendre l'ensemble des procédures de dégroupage pour les lignes déjà dégroupées dans le cadre d'une autre technique.

IAM souligne qu'il n'y a aucun coût supplémentaire, outre la résiliation de la forme de dégroupage initial et la mise en service de la forme demandée.

(vii) Sur le refus de mise en place d'un serveur intégré de fourniture de l'information

89. WANA conteste le mode de mise à disposition de l'information prévu par IAM, qui selon WANA, refuse de mettre en place un serveur intégré de fourniture d'informations, ce qui lui fait subir des inefficacités opérationnelles.
90. IAM précise que la demande de WANA d'un accès «machine to machine» traduit la passivité de WANA vis-à-vis du projet de dégroupage qui consiste à ne pas fournir les efforts nécessaires et procéder aux développements SI qui découlent de sa responsabilité pour résoudre les problèmes de gestion interne.

IAM souligne que la solution proposée pour l'accès à l'information est conforme à la décision de l'ANRT et répond au besoin de WANA. IAM ajoute, qu'en guise de bonne foi, avoir demandé à WANA d'explicitier clairement son besoin dans le cadre d'une expression de besoin développée en bonne et due forme. Toutefois, WANA n'a fait que retransmettre sa demande d'interfaçage entre les deux systèmes d'information. IAM précise avoir réagi, par courriel du 22 juillet

2016, pour disposer de plus de clarifications en termes de besoin, d'objectif final et des processus à instaurer par WANA.

IAM ajoute que s'il doit mettre les informations nécessaires à la disposition des ERPT alternatifs, cela ne dispense pas ces derniers de prendre les dispositions nécessaires pour résoudre leurs éventuels problèmes de gestion interne.

IAM souligne que la solution actuelle est compatible avec le besoin exprimé initialement, tel que retranscrit dans les termes de la décision de l'ANRT afférente à l'accès en temps réel aux informations techniques des lignes éligibles au dégroupage.

IAM considère que la demande de WANA est non seulement infondée mais aussi abusive, du fait que :

- Contrairement à ce que prétendait WANA quant à la non justification par IAM de son refus de procéder à la mise en place d'une interconnexion «machine to machine», IAM précise avoir justifié sa position dans de nombreux échanges et courriels.
- IAM a exprimé sa volonté de réfléchir à une solution alternative à long terme pour répondre au mieux aux préoccupations de WANA, et a sollicité WANA pour lui fournir une description détaillée de ses besoins afin de réfléchir aux développements à mettre en œuvre.
- Selon IAM, WANA, en guise de réponse, s'est bornée à maintenir sa demande d'interfaçage et à imposer sa propre solution sans même en justifier les finalités, au regard de la solution actuellement en vigueur qui est conforme aux exigences réglementaires.
- IAM indique que WANA est le seul opérateur à formuler des exigences spécifiques semblables.

(e) Concernant les frais d'étude pour le dégroupage des lignes inactives

91. WANA considère qu'en application de l'article 7 de la décision du Comité de Gestion de l'ANRT ANRT/CG/N°10-17 du 17 juin 2014, le tarif de dégroupage des lignes inactives doit être le même que celui des lignes actives. Selon WANA et depuis l'introduction des lignes inactives dans le périmètre du dégroupage en 2013, les tarifs applicables à ces lignes pour l'abonnement mensuel, le traitement des commandes et les frais d'accès au service ont toujours été identiques à ceux des lignes actives.

WANA ajoute que les frais d'études pour les lignes inactives imposés par IAM ont renchéri le tarif du dégroupage de ces lignes qui sont majoritaires au Maroc et concernent l'essentiel des clients que les ERPT souhaitent adresser, et demande, en conséquence, à ce qu'ils soient supprimés.

92. Pour sa part, IAM rappelle que les tarifs de dégroupage, y compris ceux des frais d'étude, sont validés par l'ANRT dans le cadre de la validation des OTT successives d'IAM et sur la base des éléments présentés par IAM et de ses propres analyses.

Pour IAM, l'existence de prestations différentes requiert nécessairement une tarification différente. IAM ajoute que les frais d'études se justifient par la

nécessité de vérifier l'existence de la continuité de la ligne de bout en bout entre le répartiteur et le point terminal chez le client.

La facturation de cette prestation est, selon IAM, totalement justifiée eu égard aux coûts récurrents engendrés par la maintenance durant toute la durée d'inactivité.

(f) Concernant le ciseau tarifaire

93. WANA précise que l'offre la plus basse du catalogue des offres de détail d'IAM, à savoir l'offre MT DUO, ne permet pas une marge brute minimale de 30% entre son tarif de détail et les coûts afférents aux différentes prestations des offres de gros VULA et Bitstream, ce qui constitue, selon WANA, une non-conformité aux lignes directrices afférentes à l'examen des offres de détails, objet de la décision ANRT/DG/N°01-16 du 5 avril 2016 et, en toute hypothèse, une pratique de ciseau tarifaire abusive.

Selon WANA, l'espace économique actuel entre le prix de gros et le prix de détail d'IAM ne permet pas aux ERPT de proposer de manière rentable leurs offres en concurrence avec celles d'IAM. A l'appui de ses affirmations, WANA soumet les analyses et conclusions d'une expertise sollicitée par ses soins, qui indique que l'existence d'un effet de ciseau suppose de comparer «les tarifs de détail de l'opérateur dominant» avec «le prix de son offre de gros» auxquels il convient d'ajouter les coûts avals pertinents pour proposer l'offre de détail en cause.

Selon WANA, la méthodologie utilisée par l'ANRT compare seulement les prix des offres de gros et de détail, en considérant in fine que l'existence d'une marge d'au moins 30% entre les deux devrait permettre la couverture des coûts de gros avals nécessaires pour répliquer l'offre de détail en cause, et donc de la proposer de manière rentable. Selon WANA, cette méthodologie ne répond pas à l'avis de son expertise.

En conclusion, WANA demande d'imposer à IAM de réduire immédiatement les tarifs de gros de dégroupage et d'ajuster sa politique commerciale de détail de manière à permettre aux ERPT de disposer d'un espace économique suffisant pour répliquer, de manière rentable, ses offres de détail.

94. De son côté, IAM se base sur une expertise sollicitée par ses soins et précise que les résultats obtenus par ladite expertise démontrent bien que les tarifs des offres de gros d'IAM permettent la réalisation de la marge réglementaire exigée par le régulateur telle que prévue par les lignes directrices pour l'examen des tarifs de détails de 2011 et 2016.

IAM précise que la démonstration de l'effet de ciseau tarifaire implique de se fonder sur les risques d'éviction d'un concurrent «aussi efficace» que l'opérateur historique concerné (IAM dans ce cas) en se fondant sur la structure des coûts de ce dernier et non sur celle de l'opérateur concurrent (WANA dans ce cas) ou celle de tout autre opérateur analysé au titre du Benchmark, tel qu'avancé par WANA dans son expertise.

3.2 Sur l'objet et les effets anticoncurrentiels des pratiques d'IAM

95. WANA considère que les pratiques d'IAM sont anticoncurrentielles par objet en ce qu'elles constituent des pratiques d'éviction, et que, selon la jurisprudence,

une pratique d'éviction caractérise une pratique anticoncurrentielle par objet, c'est-à-dire une pratique permettant, sur la base d'un ensemble d'éléments objectifs de droit ou de fait, d'envisager avec un degré de probabilité suffisant qu'elle puisse exercer une influence directe ou indirecte, actuelle ou potentielle, sur la concurrence.

Selon WANA, la multiplicité et la diversité des abus sur le plan tarifaire et opérationnel commis par IAM, à toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre et l'exploitation de lignes dégroupées, attestent de l'existence d'une stratégie globale, et à fortiori délibérée, d'éviction à l'égard de ses concurrents, et qui empêche le développement des ERPT sur le marché de détail de l'accès Fixe Haut Débit en paralysant le dégroupage de sa boucle locale, qu'il soit physique, VULA ou Bitstream.

Selon WANA, les effets anticoncurrentiels des pratiques d'IAM se traduisent par :

- Un marché de dégroupage sclérosé dont le taux de pénétration des services haut débit est de l'ordre de 16 abonnés pour 100 foyers marocains à fin 2016.
- Un marché de détail des offres Fixe Haut Débit durablement monopolisé par IAM, situation accentuée par les offres de détail d'IAM assorties de durées d'engagement et par la difficulté de conquérir un client déjà équipé auprès d'un concurrent, ce qui permet à IAM de verrouiller durablement les clients qu'il peut seul acquérir.
- Des marchés de détail des offres de téléphonie fixe et de téléphonie mobile impactés en raison des effets des offres couplées fixe ADSL et de l'avantage de commercialisation des offres fixes et mobiles, via la base de clients ADSL.

96. IAM remet en cause l'argumentaire avancé par WANA et expose ses observations relatives aux effets avancés par WANA :

- Sur la limitation de croissance du marché haut débit fixe : IAM remet en cause les fondements de l'analyse de WANA indiquant que la pénétration du Haut débit fixe serait de 16% au Maroc contre en moyenne 49% dans la zone MENA (Moyen Orient et Afrique du Nord) et de 62% dans l'Union Européenne. La remise en cause d'IAM se fonde sur le fait que :
 - Le Benchmark avancé par WANA, pour justifier son analyse, propose une vision trompeuse de la situation du Maroc comparativement à celle des autres pays de la région. Selon IAM, l'étude du site de l'UIT (Union Internationale des Télécommunications), d'où sont extraites les données utilisées par WANA, ne montre pas la zone MENA sur laquelle WANA fonde son analyse. IAM souligne que WANA ne justifie pas l'opportunité de retenir la zone MENA et ne précise pas non plus la méthode de calcul du taux de pénétration moyen, ni le périmètre exact pour calculer ce taux (Haut débit fixe (ADSL et/ou fibre) et / ou Haut débit mobile).

IAM précise que l'UIT a délimité six grandes zones géographiques et classe le Maroc dans la zone «pays arabes». Ainsi, la pénétration haut débit fixe au Maroc étant de 4%, n'est pas si éloignée, ni de celles des pays de la région (6% en Tunisie), ni du taux de pénétration moyen calculé par l'UIT pour la zone pays arabes, à savoir 5%.

- Pour IAM, les conclusions tirées par WANA de son benchmark sont

erronées. IAM souligne que le niveau de pénétration du haut débit fixe dans un pays donné et à un moment donné est tributaire de plusieurs facteurs, dont le plus prépondérant est l'étendue du réseau téléphonique fixe. IAM argue que l'un des moyens techniques les plus utilisés pour fournir le haut débit fixe est la ligne d'accès numérique (DSL), laquelle technologie est mise au point sur le réseau téléphonique fixe pour proposer des services d'accès à internet haut débit. IAM indique que selon les données de la Commission Européenne et avant le lancement des offres ADSL, le taux de pénétration de la téléphonie fixe était de 55% en Europe contre 18% au Maroc (en 2006). Ceci explique, selon IAM, le niveau de pénétration du Haut débit fixe au Maroc par rapport à celui observé en Europe. IAM fait part d'une comparaison de l'UIT faite sur le Maroc par rapport aux pays de sa région et à la région Europe et qui explique la corrélation entre le taux de pénétration du Haut débit fixe et de la téléphonie fixe.

IAM explique que la croissance limitée du haut débit fixe s'explique également par l'attrait du Haut débit mobile, considéré par une grande partie des Marocains comme une alternative au service haut débit fixe.

- Sur l'impact des pratiques d'IAM sur le développement de son infrastructure filaire, IAM souligne que la technologie DSL est intrinsèquement liée à la capillarité du réseau fixe. IAM ajoute que WANA, en tant qu'opérateur global depuis 2006, aurait pu investir et participer au développement de cette capillarité.

IAM conclut que ce n'est pas l'essor du DSL (ou du dégroupage) qui conduit à l'augmentation de la capillarité du réseau fixe mais d'abord la volonté/stratégie de l'opérateur d'investir sur le fixe et de raccorder les clients avant de leur proposer les services connexes surtout avec la concurrence du haut débit mobile.

- Sur les prétendus effets des pratiques d'IAM sur les marchés de la téléphonie fixe et mobile, IAM considère que la conclusion de WANA manque d'argumentaire et d'éléments factuels, et se contente de décrire de manière théorique des mécanismes pouvant conduire à une diffusion d'effets éventuels depuis le marché du Haut débit fixe vers ceux de la téléphonie fixe et mobile sans démontrer leur corrélation.

3.3 Les griefs notifiés

97. En date du 9 juin 2017, le Rapporteur a communiqué à IAM l'intégralité de la saisine de WANA et lui a fait part des griefs qui étaient retenus à ce stade, tout en précisant que la partie relative aux «préjudices subis par WANA» n'était pas retenue dans le cadre de l'instruction pour les raisons citées ci-après dans la présente décision.
98. Le Rapporteur a invité IAM à faire part dans un délai de deux mois de ses observations sur la Saisine.

4. EXAMEN DE LA SAISINE ET ANALYSES DU COMITE DE GESTION DE L'ANRT

4.1 Sur le déroulement de la procédure

4.1.1 Fondements de la Saisine

99. La Saisine de l'ANRT s'est fondée sur l'article 8bis de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications qui charge l'ANRT de veiller au respect de la concurrence loyale dans le secteur des télécommunications. A ce titre, cet article donne pouvoir à l'ANRT de trancher les litiges y afférents, notamment ceux relatifs au respect de l'article 7 de la loi précitée n°104-12 sur la liberté des prix et de la concurrence.
100. En effet, l'exploitation abusive d'une position dominante ou d'une situation de dépendance économique dans laquelle se trouve un client ou un fournisseur ne disposant d'aucune alternative économique est prohibée par cet article 7 *«lorsqu'elle a pour objet ou peut avoir pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence, l'exploitation abusive par une entreprise ou un groupe d'entreprises d'une position dominante sur le marché intérieur ou une partie substantielle de celui-ci»*. Ledit article précise par ailleurs que *«l'abus peut notamment consister en refus de vente, en ventes liées ou en conditions de vente discriminatoires ainsi que dans la rupture de relations commerciales établies, au seul motif que le partenaire refuse de se soumettre à des conditions commerciales injustifiées»*.

4.1.2 Fondements du pouvoir de sanction et d'injonction

101. La loi précitée n°104-12 dans son article 39 dispose qu'une sanction pécuniaire peut être infligée à une entreprise dans la limite de *«10% du montant du chiffre d'affaires mondial ou national, pour les entreprises n'ayant pas une activité à l'international, hors taxes le plus élevé réalisé au cours d'un des exercices clos depuis l'exercice précédant celui au cours duquel les pratiques ont été mises en œuvre»*. Cette sanction peut être applicable soit immédiatement, soit en cas d'inexécution d'injonction, soit en cas de non-respect des engagements.
102. L'article 20 du décret précité n°2-05-772 dispose que l'ANRT prononce, le cas échéant, les astreintes, les injonctions et les sanctions pécuniaires prévues par la loi précitée n°104-12.
103. L'articulation de ces dispositions conduit à conférer à l'ANRT, lorsqu'elle intervient aux fins de veiller au respect d'une concurrence loyale dans le secteur des télécommunications en vertu de l'article 8 bis de la loi précitée n°24-96, le pouvoir d'infliger, le cas échéant, au contrevenant une sanction pécuniaire dans la limite de 10% de son chiffre d'affaires mondial hors taxes ou national (pour les entreprises n'ayant pas une activité à l'international) le plus élevé réalisé au cours d'un des exercices clos depuis l'exercice précédant celui au cours duquel les pratiques anticoncurrentielles ont été mises en œuvre.
104. En outre, en application de l'article 21 du décret précité n°2-05-772, l'ANRT peut également ordonner aux intéressés de mettre fin aux pratiques anticoncurrentielles dans un délai déterminé ou imposer des conditions particulières.

4.1.3 Conditions procédurales de traitement de la Saisine

105. Au cours de l'instruction, IAM a contesté la régularité de la procédure suivie devant l'ANRT sur trois points :

▪ *La légalité du pouvoir de sanction de l'ANRT (a) :*

IAM fait valoir que le pouvoir de sanction de l'ANRT lui a été conféré par voie réglementaire, alors que ce pouvoir relève en principe du domaine de la loi. IAM conteste les pouvoirs de sanctions attribués à l'ANRT et qualifie cette attribution de glissement de compétence. Il s'interroge sur la légalité du décret précité n°2-05-772 du 13 juillet 2005 et considère que le pouvoir de sanctions relève de la loi et ne saurait être confié à une autorité administrative.

▪ *L'absence de séparation des fonctions de jugement et d'instruction au sein de l'ANRT (b) :*

IAM estime que la régularité de la procédure apparaît sujette à caution, arguant de l'absence de séparation entre les fonctions d'instruction et de jugement au sein de l'ANRT, du fait que le Rapporteur est désigné par le Directeur Général de l'ANRT alors que c'est le même Directeur Général qui aurait à prononcer d'éventuelles sanctions.

▪ *La conduite de l'instruction (c) :*

IAM considère que la procédure est entachée d'irrégularités et que l'ANRT ne saurait se prononcer deux fois sur les mêmes faits, IAM ayant déjà fait l'objet d'une sanction de l'ANRT aux termes de la décision n°05/16 du 26 septembre 2016 pour des comportements identiques ou similaires à ceux reprochés par WANA dans sa saisine. IAM souligne que la décision précitée, sanctionnant les mêmes pratiques et dont les conclusions ont été prises en compte dans son OTT de 2017, est de nature à faire naître l'attente légitime d'un niveau de sécurité juridique minimum quant aux pratiques couvertes par ladite décision.

Enfin, IAM indique que l'instruction a porté atteinte à ses droits de la défense à plusieurs égards :

- Le Rapporteur, en transmettant la requête de Saisine de WANA à IAM, s'est borné à faire sienne l'argumentation développée par la partie saisissante et n'a nullement motivé la lettre de notification des griefs ;
- IAM ne s'est vu notifier qu'une partie des griefs qui lui sont aujourd'hui opposés par l'ANRT, des griefs supplémentaires ayant été introduits de façon non contradictoire ;
- Le champ temporel des griefs n'est pas défini ;
- Certaines pièces du dossier n'ont pas été communiquées à IAM.

(a) Sur la légalité du pouvoir de sanction de l'ANRT

106. L'argumentation d'IAM sur la question de la compétence de l'ANRT pour statuer sur cette Saisine ne saurait prospérer pour les raisons qui suivent.

107. En vertu de l'article 8bis de la loi précitée n°24-96, l'ANRT est compétente pour trancher les litiges en matière de concurrence, en l'occurrence ceux afférents

aux pratiques anticoncurrentielles prévues dans la loi n°104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence.

108. L'article 110 de la loi précitée n°104-12 dispose par ailleurs que : «[...] Toutefois, demeurent en vigueur les textes pris pour l'application de la loi n°06-99 précitée, dans la mesure où ils ne contredisent pas les dispositions de la présente loi et ce jusqu'à leur abrogation. Les références aux dispositions de la loi n°06-99 contenues dans les textes législatifs ou réglementaires en vigueur s'appliquent aux dispositions correspondantes édictées par la présente loi».

Il découle clairement de cet article que :

- Les textes en vigueur, non abrogés, qui étaient pris pour l'application de la loi n°06-99 sur la liberté des prix et la concurrence, remplacée par la loi n°104-12, sont applicables dès lors qu'ils ne contredisent pas cette dernière ;
 - Les références dans la loi n°24-96 aux dispositions de la loi n°06-99 sont remplacées par les nouvelles dispositions correspondantes contenues dans la loi précitée n°104-12.
109. Le décret n°2-05-772 du 13 juillet 2005 a été mis à jour par le décret n°2-16-347 du 31 mai 2016, dans un souci de cohérence avec la loi précitée n°104-12.
110. Ce décret traite de la procédure suivie devant l'ANRT en matière de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique. Il précise les prérogatives de l'ANRT en cas de saisines pour pratiques anticoncurrentielles.
111. L'article 19 du décret précité n°2-05-772 dispose : «Pour l'application de l'article 8bis de la loi n°24-96, l'ANRT statue sur les pratiques anticoncurrentielles et les opérations de concentration économique dans le secteur des télécommunications conformément à la procédure fixée par la loi n°104-12 (...) et les dispositions du présent titre».
112. L'article 20 du décret précité n°2-05-772 ajoute : «L'ANRT examine si les pratiques dont elle est saisie constituent des violations des dispositions des articles 6, 7 et 8 de la loi n°104-12 (...). Elle prononce, le cas échéant, les mesures conservatoires, les astreintes, les injonctions et les sanctions prévues par la loi précitée n°104-12».
113. Par conséquent, le pouvoir de sanction reconnu à l'ANRT en matière de pratiques anticoncurrentielles dans le secteur des télécommunications trouve sa source dans deux lois, en l'occurrence la loi n°24-96 et la loi n°104-12. Il en est de même pour ce qui est des pouvoirs de l'ANRT de prononcer des injonctions, astreintes et/ou mesures conservatoires.

(b) Sur la séparation des fonctions de jugement et d'instruction au sein de l'ANRT

114. IAM dénonce l'absence de séparation des fonctions de jugement et d'instruction au motif que le Directeur Général, qui a procédé à la notification des griefs et à la désignation du Rapporteur en charge de l'instruction est susceptible de prononcer les sanctions.

115. Or, par une décision du Conseil d'administration réuni lors de sa session du 20 décembre 2017, le Comité de Gestion de l'ANRT a été désigné comme instance de jugement de la présente Saisine.

Pour rappel, le Conseil d'administration de l'ANRT peut déléguer le règlement de certaines questions au Comité de Gestion, qui, conformément à l'article 35 de la loi n°24-96, assiste le Conseil d'administration et «*règle, par ses délibérations les questions pour lesquelles il a reçu délégation du Conseil d'administration ...*».

Le Conseil d'administration de l'ANRT a ainsi décidé, le 20 décembre 2017, de déléguer à son Comité de Gestion le soin d'examiner et de statuer sur les saisines pour pratiques anticoncurrentielles déposées auprès de l'ANRT conformément à la réglementation en vigueur.

116. Il en découle une séparation entre les fonctions d'instruction et de jugement.

Le Comité de Gestion relève que le Rapport d'instruction transmis aux Parties en février 2019 a clairement fait mention, dans son §7.1.1.1, à la formation qui statuera sur la présente Saisine, en l'occurrence le Comité de Gestion.

(c) Sur la conduite de l'instruction

117. *Sur les griefs notifiés* : IAM considère que la Saisine lui a été simplement transmise et les griefs notifiés découlaient uniquement de la Saisine de WANA sans aucune motivation, et que le rapport d'instruction ne lui avait pas été transmis par lettre recommandée avec accusé de réception, ce qui affectait ainsi ses droits de la défense.

118. Les arguments développés par IAM sur le point précité ne sont pas fondés pour les raisons suivantes :

- Saisie de la requête de WANA, l'ANRT a conclu à la recevabilité de la Saisine en application des dispositions de la loi précitée n°104-12.
En conséquence, l'ANRT a procédé à la désignation du Rapporteur en charge de l'instruction du dossier et en a informé les parties.
- Le Rapporteur a examiné le dossier de la Saisine et a procédé à son instruction. Par ailleurs, le Rapporteur a écarté, lors de l'instruction, le grief relatif à la réparation des «*préjudices subis par WANA*».

119. Concernant l'affirmation d'IAM arguant le défaut d'accomplissement des formalités de notification du rapport d'instruction, le Comité de Gestion note qu'IAM a pris connaissance de l'intégralité des pièces du dossier et a pu en débattre contradictoirement tout au long de la procédure, y compris en répondant au rapport d'instruction le 15 avril 2019.

120. Au regard de ces éléments, le Comité de Gestion considère que le traitement de la Saisine s'est déroulé conformément aux dispositions de l'article 29 de la loi précitée n°104-12 et que la procédure ne pourrait être viciée par les motifs avancés par IAM.

121. Par ailleurs, IAM a bénéficié de trois tours écrits de contradictoire et d'un tour oral devant le Comité de Gestion, à l'issue duquel IAM a eu à s'exprimer en dernier, de ce fait les droits de la défense d'IAM ont été respectés.

122. Concernant l'affirmation d'IAM selon laquelle il ne s'est vu notifier qu'une partie des griefs qui lui sont opposés par l'ANRT, et que des griefs supplémentaires ont été introduits de façon non contradictoire, il appert, à la lumière de l'examen du dossier que les droits de la défense d'IAM ont été sur ce point aussi scrupuleusement respectés. Le seul grief introduit par WANA, ultérieurement au dépôt de sa Saisine, est celui relatif à «*la rétention d'informations nécessaires à la mise en œuvre du VULA*». Ce grief n'a pas été retenu.

A cet égard, il est relevé qu'IAM a pu répondre à l'ensemble des griefs en faisant part à l'ANRT de ses observations sur lesdits griefs lors des différents tours de contradictoire dans le cadre de ses différentes écritures. IAM ne saurait donc se prévaloir d'une violation des droits de la défense au motif que certains griefs ne lui auraient pas été notifiés.

123. *Sur la violation alléguée du principe «non bis in idem» : IAM considère que «l'ANRT ne saurait se prononcer deux fois sur les mêmes faits du fait que cela serait contraire au principe «non bis in idem» consacré par le protocole n°7 de la convention européenne de sauvegardes des droits de l'homme et des libertés fondamentales».*

L'article 4 du protocole n°7 de la Convention Européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, applicable aux Etats membres du Conseil de l'Europe, dispose :

«Nul ne peut être poursuivi ou puni pénalement par les juridictions du même Etat en raison d'une infraction pour laquelle il a déjà été acquitté ou condamné par un jugement définitif conformément à la loi et à la procédure pénale de cet Etat. Les dispositions du paragraphe précédent n'empêchent pas la réouverture du procès, conformément à la loi et à la procédure pénale de l'Etat concerné, si des faits nouveaux ou nouvellement révélés ou un vice fondamental dans la procédure précédente sont de nature à affecter le jugement intervenu».

124. Cette affirmation d'IAM se fonde sur le fait qu'il a fait l'objet d'un avertissement en 2016 (cf. décision N°05-16 du 26 septembre 2016) 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 la boucle locale cuivre. Il s'agissait, en l'espèce, d'une décision rendue à l'issue de l'exercice par l'ANRT de ses prérogatives au titre de l'article 30 de la loi n°24-96 et non à l'issue d'une procédure de saisine pour pratiques anticoncurrentielles.

125. Cet argument avancé par IAM ne saurait prospérer pour les raisons suivantes :

- Le principe «non bis in idem», principe de la procédure pénale, selon lequel nul ne peut être poursuivi ou puni pénalement (une seconde fois) à raison des mêmes faits, découle tout naturellement de l'autorité de la chose jugée attachée aux décisions judiciaires définitives.
- En droit marocain, l'autorité de la chose jugée est attachée à tout acte juridictionnel, quelle que soit la juridiction dont il émane.
Pour que l'autorité de la chose jugée s'attache à une décision judiciaire et puisse être opposée à une demande nouvelle, il faut qu'il y ait entre la

demande déjà jugée et la nouvelle demande une triple identité d'objet, de cause et de personne :

- L'identité d'objet signifie le même droit réclamé sur la même chose ;
- L'identité de cause suppose le même fait juridique ayant donné naissance au droit prétendu ;
- L'identité des personnes suppose que les mêmes personnes soient visées par les procédures.

126. Or, comme précisé précédemment, la décision N°05-16 du 26 septembre 2016 est une décision rendue dans le cadre de l'exercice par l'ANRT de ses prérogatives prévues par l'article 30 de la loi n°24-96, suite aux manquements constatés à l'égard de décisions réglementaires prises par l'ANRT, et non celles prévues à l'article 8bis de la même loi traitant du respect du droit de la concurrence loyale dans le secteur des télécommunications.

Ces deux procédures n'ont pas le même objet : les obligations *ex ante* imposées par l'ANRT aux opérateurs exerçant une influence significative sur un marché visent à atteindre des objectifs de régulation spécifiques, alors que les mesures correctives en application du droit de la concurrence visent à sanctionner *ex post* des comportements anticoncurrentiels qui sont de nature à restreindre ou fausser la concurrence sur le marché.

Le principe «*non bis in idem*» ayant été invoqué à tort dans le cas d'espèce, c'est à bon droit que le Comité de Gestion de l'ANRT est habilité à se prononcer sur la Saisine portant sur des pratiques anticoncurrentielles et ce, quels que soient les manquements ayant conduit auxdites pratiques, et à prononcer des injonctions et/ou des sanctions pour les éventuelles pratiques portant atteinte à la concurrence.

127. *Sur le champ temporel des griefs* : IAM considère que le champ temporel des griefs n'a pas été défini, que ce soit au stade de la notification des griefs ou du Rapport. Ce point constituerait une violation de ses droits de la défense, dans la mesure où la connaissance de la durée des pratiques alléguées lui est nécessaire non seulement pour sa défense au fond, mais aussi pour sa défense s'agissant des sanctions pécuniaires encourues.
128. En réponse à cette allégation, il convient de préciser que le champ temporel des griefs peut être circonscrit par référence aux faits invoqués par WANA se rapportant à la mise en œuvre du dégroupage à compter de décembre 2013.
129. En effet, sur la base des éléments du dossier auxquels IAM a eu accès, dès la notification de griefs, puis tout au long de la procédure, IAM était en mesure de délimiter le champ temporel de chacune des pratiques qui lui était reprochée.
130. En outre, IAM prétend qu'en raison de l'absence de précision imputée au Rapport quant à la fin des pratiques, le champ temporel de celles-ci serait borné par la date de la Saisine, soit le 30 décembre 2016.
131. A cet égard, il convient également de préciser que ni l'instruction, ni le Rapport n'indiquent que les pratiques auraient pris fin le 30 décembre 2016. Au contraire, l'instruction a révélé que des pratiques se sont poursuivies au-delà de la date de la Saisine.

132. Le fait que certains comportements objet des griefs aient pris fin, entre 2013 et la date de la présente décision, n'est pas de nature à remettre en cause, le cas échéant, le caractère abusif desdits comportements durant la période concernée.
133. Par conséquent, le Comité de Gestion peut se prononcer par la présente décision sur l'ensemble des pratiques visées, y compris celles qui se sont poursuivies après la date de dépôt de la Saisine.
134. Il est utile de se référer à cet égard, pour une analyse par analogie, à la pratique décisionnelle française et notamment à une décision de la Cour d'appel de Paris du 22 février 2005 (1^{ère} Chambre, Section H, N°2004/13460) qui a posé le principe suivant : *«le Conseil de la concurrence qui est saisi in rem de l'ensemble des faits et pratiques affectant le fonctionnement d'un marché et n'est pas lié par les demandes et qualifications de la partie saisissante, peut, sans avoir à se saisir d'office, retenir les pratiques révélées par les investigations auxquelles il a procédé à la suite de sa saisine, qui, quoique non visées expressément dans celle-ci, ont le même objet ou le même effet ; [...] il peut également retenir, parmi ces pratiques, celles qui se sont poursuivies après sa saisine»*.
135. *Sur la non communication à IAM de certaines pièces en relation avec le dossier* : IAM considère qu'il n'a pas été en mesure de consulter ni la demande de mesures conservatoires formulée par WANA et sur laquelle le Rapport d'instruction se serait appuyé afin de proposer des injonctions à son encontre, ni la pièce n°105 intitulée *«Etude économique du cabinet TERA répondant à l'étude du cabinet AXON concernant le ciseau tarifaire»* transmise par WANA à l'ANRT, ce qui violerait le principe du contradictoire.

Or, les deux documents précités, auxquels se réfère IAM pour étayer son analyse, n'ont pas été versés à la procédure et n'ont donc pas fait l'objet d'un quelconque examen au cours de l'instruction.

S'agissant plus particulièrement de la demande de mesures conservatoires de WANA, le Comité de Gestion note que le Rapport n'y fait aucunement référence. Il relève qu'IAM a, en tout état de cause, pris connaissance de l'ensemble des injonctions recommandées par le Rapporteur au stade du Rapport d'instruction et a été à même d'y répondre par ses observations en date du 15 avril 2019.

Par conséquent, il ne peut être légitimement soutenu que le principe du contradictoire ait été violé au motif d'une prétendue absence de communication de certaines pièces du dossier.

4.2 Sur le champ de compétence de l'ANRT pour constater et évaluer le préjudice subi par WANA

136. WANA a demandé à l'ANRT de constater l'existence du préjudice qui lui a été causé du fait des agissements d'IAM.
137. En matière de pratiques anticoncurrentielles, il convient de rappeler que l'ANRT examine si les pratiques dont elle est saisie constituent des violations des dispositions des articles 6, 7 et 8 de la loi n°104-12. A ce titre, elle peut prononcer

les mesures conservatoires, les astreintes, les injonctions et les sanctions prévues par cette même loi.

138. A l'inverse, l'ANRT n'est pas compétente pour constater et évaluer l'éventuel préjudice subi par un opérateur du fait d'une pratique anticoncurrentielle.

Par conséquent, la demande de WANA tendant à obtenir réparation de son préjudice ne peut être recevable.

4.3 Sur le marché concerné

139. Afin d'examiner le bien-fondé des pratiques dénoncées par WANA reposant sur l'existence de comportements susceptibles de caractériser un abus de position dominante, il convient de déterminer si IAM détient une position dominante sur le marché concerné, ou le cas échéant sur des marchés connexes.

140. Pour ce faire, il est nécessaire de définir au préalable le marché pertinent dont le fonctionnement a été ou risque d'être affecté par les comportements en cause. La définition du marché suppose que soient identifiés les produits ou services qui y sont inclus, ainsi que sa dimension géographique.

4.3.1 Marché des produits en cause

141. Sur la base des éléments fournis dans le cadre de l'instruction, le Comité de Gestion considère que les pratiques en cause concernent le marché de gros de l'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle et de la sous-boucle locales au niveau national.

La délimitation géographique de ce marché concerne l'ensemble du territoire national et n'a pas été contestée par les parties.

142. Ce marché a été défini par l'ANRT en 2013 comme comprenant «*l'accès dégroupé à la boucle locale cuivre et à la sous-boucle locale cuivre, l'accès aux infrastructures de génie civil de la boucle locale ainsi qu'aux prestations y associées, et enfin les offres passives de mise à disposition de fibre optique. L'accès à la fibre passive correspond à toute offre de mise de liaison passive en fibre optique permettant de remplacer ou de se superposer à tout ou partie de la boucle locale sur les réseaux cuivre, en vue de proposer des services très haut débit*» (cf. décision ANRT/DG/n°17-13 du 30 décembre 2013).

143. La boucle locale constitue une infrastructure essentielle difficilement duplicable à un coût raisonnable par un opérateur alternatif souhaitant déployer des offres de services haut et très haut débit.

144. De décembre 2006 à septembre 2019, le parc ADSL au Maroc a connu une forte croissance (multiplié par 3,74 fois) avec une part de marché de l'opérateur historique IAM qui dépasse 99%¹⁹ à fin décembre 2018.

Parcs	Au 31 Décembre									Au 30 Septembre
	2006	2007	2011	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Fixe filaire	1.266.119	1.293.465	1.271.295	1.566.860	1.677.298	1.752.026	1.780.417	1.853.321	1.945.841	1.991.575
ADSL	390.834	476.414	589.678	835.884	982.829	1.131.694	1.228.545	1.324.914	1.418.212	1.460.986

¹⁹ : Source, Observatoire de l'ANRT.

4.4 Sur l'existence d'une position dominante d'IAM

145. Une entreprise se trouvant dans une position dominante est libre d'adopter le comportement de son choix sur un marché, à condition de ne pas l'exploiter pour empêcher, restreindre ou fausser le jeu de la concurrence.
146. L'article 7 de la loi n°104-12 dispose ce qui suit :
«Est prohibée, lorsqu'elle a pour objet ou peut avoir pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence, l'exploitation abusive par une entreprise ou un groupe d'entreprises :
1- *d'une position dominante sur le marché intérieur ou une partie substantielle de celui-ci,*
2- *d'une situation de dépendance économique dans laquelle se trouve un client ou un fournisseur ne disposant d'aucune autre alternative équivalente. L'abus peut notamment consister en refus de vente, en ventes liées ou en conditions de vente discriminatoires ainsi que dans la rupture de relation commerciales établies, au seul motif que le partenaire refuse de se soumettre à des conditions commerciales injustifiées. Il peut consister également à imposer directement ou indirectement un caractère minimal au prix de revente d'un produit ou d'un bien, au prix d'une prestation de service ou à une marge commerciale».*
147. Il incombe, en conséquence, aux entreprises en position dominante la responsabilité de ne pas abuser de cette position. Ainsi, dans son arrêt *Irish Sugar* de 1999 (cf. Arrêt du 7 octobre 1999, *Irish Sugar / Commission* (T-228/97, Rec._p._II-2969) (points 111 et 112)), le tribunal de première instance des communautés européennes précisait :
- «Si la constatation de l'existence d'une position dominante n'implique en soi aucun reproche à l'égard de l'entreprise concernée, il lui incombe, indépendamment des causes d'une telle position, une responsabilité particulière de ne pas porter atteinte par son comportement à une concurrence effective et non faussée dans le marché commun. De même, si l'existence d'une position dominante ne prive pas une entreprise placée dans cette position du droit de préserver ses propres intérêts commerciaux, lorsque ceux-ci sont menacés, et si cette entreprise a la faculté, dans une mesure raisonnable, d'accomplir les actes qu'elle juge appropriés en vue de protéger ses intérêts, on ne peut, cependant, admettre de tels comportements lorsqu'ils ont pour objet de renforcer cette position dominante et d'en abuser».*
148. Il en découle qu'il est de la responsabilité d'un opérateur en position dominante de ne pas mettre en œuvre des pratiques pouvant conduire à l'éviction de ses concurrents ou de s'abstenir de prendre des mesures susceptibles de prévenir une telle exclusion, même si les pratiques citées ne seraient pas contraires aux règles de concurrence en elles-mêmes. Pèse donc sur lui l'obligation de ne pas porter atteinte par sa stratégie commerciale à la pérennité d'une structure de concurrence effective sur le marché.
149. A titre illustratif, dans ses orientations pour l'application de l'article 102 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, la Commission européenne énonce les critères à prendre en compte pour l'appréciation de l'existence d'une position dominante d'une entreprise, en particulier :

- La position sur le marché de l'entreprise et de ses concurrents ;
 - La faculté de l'entreprise d'adopter un comportement indépendant vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et des consommateurs ;
 - Les contraintes constituées par la menace crédible d'une future expansion des concurrents actuels ou de l'entrée de concurrents potentiels ; et
 - Les contraintes résultant de la puissance de négociation des clients de l'entreprise.
150. Par ailleurs, le fait qu'un opérateur ait été désigné par l'ANRT au cours de ses analyses de marchés comme exerçant une influence significative constitue un point de référence pertinent dans l'analyse.
151. A cet égard, l'article 15 du décret précité n°2-97-1025 dispose : *«Est réputé exercer une influence significative sur un marché du secteur des télécommunications tout exploitant qui, pris individuellement ou conjointement avec d'autres, se trouve dans une position équivalente à une position dominante lui permettant de se comporter de manière indépendante vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et de ses consommateurs. Dans ce cas, l'exploitant peut également être réputé exercer une influence significative sur un autre marché étroitement lié au premier».*
152. L'analyse de l'influence significative repose ainsi sur le même critère que celui de la position dominante, à savoir la faculté pour l'opérateur de se comporter de manière indépendante sur le marché.
153. Or, tel que rappelé ci-dessus au niveau du paragraphe §2.1.1.1, l'ANRT a identifié IAM comme exploitant exerçant une influence significative sur le marché de gros de l'accès aux infrastructures constitutives de la boucle locale et de la sous-boucle locale depuis 2014.
154. IAM est seul détenteur des infrastructures constitutives de boucle locale filaire et des infrastructures passives associées sur le périmètre de boucle locale sur l'ensemble du territoire marocain. Il a en effet bénéficié, en tant qu'opérateur historique, du transfert total des infrastructures et réseaux de télécommunications déployés au niveau national et qui constituent une infrastructure essentielle.
- Ainsi, IAM contrôle les boucle et sous-boucle locales dont seul l'accès peut permettre aux opérateurs tiers d'exercer des activités de fourniture d'accès internet fixe sur le territoire national. En conséquence, lesdits opérateurs tiers se trouvent dans une situation de dépendance vis-à-vis de l'opérateur historique pour offrir leurs services via le réseau cuivre dudit opérateur.
155. Compte tenu, enfin, de la position quasi-monopolistique d'IAM sur ce marché et de l'importance de ses réseaux filaires et de leur capillarité, IAM répond aux différents indicateurs traduisant l'existence d'une position dominante sur ce marché, et doit donc être considérée comme étant en position dominante sur le marché de l'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale et de la sous-boucle locale.
156. Dans le domaine des télécommunications et selon les différentes jurisprudences en la matière, l'exploitation abusive de la position dominante peut se manifester selon plusieurs formes :

- la rupture des relations contractuelles sans motif légitime ;
 - le refus de fourniture aux concurrents des installations essentielles ;
 - le retard de fourniture des prestations convenues ou le refus de mettre à la disposition des autres exploitants autorisés, en temps opportun les renseignements techniques sur les installations essentielles et les renseignements commercialement pertinents qui leur sont nécessaires pour la fourniture des services ;
 - les subventions croisées entre les services ouverts à la concurrence et les services sous monopole ou services où l'opérateur est dominant ;
 - la fixation de prix d'accès excessivement élevés ;
 - l'offre groupée/liée de services sous concurrence et sous dominance de l'opérateur ;
 - la vente à perte ;
 - la fidélisation abusive des clients ou la captation forcée des clients.
157. Ainsi, dans sa décision 15-D-20 du 17 décembre 2015 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des communications électroniques, l'Autorité de la concurrence française a rendu une décision par laquelle elle sanctionne Orange à hauteur de 350 millions d'Euro pour notamment :
- mise en œuvre des pratiques anticoncurrentielles sur les marchés des services fixes et mobiles à destination de la clientèle "entreprise" ;
 - sur le marché mobile : abus de position dominante en mettant en œuvre, des mécanismes de fidélisation abusive de clientèle ;
 - sur le marché fixe : discrimination de la part d'Orange vis-à-vis des opérateurs tiers en ce qui concerne l'accès et l'utilisation d'informations issues de la gestion de la boucle locale cuivre.
158. Pour sa part, la CNMC (Comisión Nacional De Los Mercados y La Competencia) a, dans sa décision du 15 décembre 2016 (cf. SNC/DTSA/016/15, Abus de position dominante de Telefonica vis-à-vis de ses concurrents dans le cadre de l'offre de gros du dégroupage de la boucle locale et de l'accès au marché large bande), conclu que l'infraction à la procédure de résolution des incidents dans le cadre du dégroupage de la boucle locale était systématique et répandue pendant toute la période analysée. La CNMC a infligé en conséquence une amende à Telefonica.
159. Par ailleurs, dans sa décision du 07 mars 2017 (cf. SNC/DTSA/007/16, Discrimination des concurrents pendant la grève des techniciens installateurs), et dans la mesure où Telefonica aurait favorisé ses propres clients pour permettre la fourniture et la réparation de pannes en contravention à son obligation de non-discrimination dans le cadre des offres d'accès large bande, la CNMC a infligé le 7 mars 2017 une amende à Telefonica.
160. Il convient de rappeler que sur le plan réglementaire et conformément aux meilleures pratiques en la matière, l'existence d'une position dominante fait peser sur son détenteur une responsabilité particulière et des obligations spécifiques en vue de permettre à ses concurrents d'accéder à ses facilités essentielles et de pénétrer le marché.

A cet égard, il est important de souligner qu'une entreprise dominante dans un secteur réglementé ne saurait s'exonérer de sa responsabilité particulière au motif que l'abus qu'elle aurait commis a été rendu possible par une carence dans la réglementation ou par l'imprécision de celle-ci.

Ainsi, même en l'absence de toute contrainte réglementaire, une telle entreprise ne serait libre d'adopter les comportements de son choix qu'à la condition de ne pas profiter de sa position dominante pour empêcher, restreindre ou fausser le jeu de la concurrence.

161. Dans le cas d'espèce, cette responsabilité particulière implique de la part d'IAM la mise en œuvre d'une démarche effective pour répondre pleinement à ses obligations réglementaires en matière de dégroupage.
162. Au-delà de son statut d'opérateur historique ayant hérité d'infrastructures essentielles, IAM est un opérateur, déclaré, conformément à la réglementation en vigueur, exerçant une influence significative, ayant acquis une expérience technique et commerciale, tant au niveau national qu'international. Enfin, IAM est un opérateur intégré verticalement opérant sur l'ensemble des marchés de télécommunications.
163. Pour toutes ces raisons, IAM se doit, en tant qu'opérateur en position dominante, de ne pas mettre en œuvre de pratiques discriminatoires.

Le Comité de Gestion note qu'IAM n'a pas apporté, dans ses observations en réplique et lors des auditions, d'éléments de nature à remettre en cause les faits et éléments montrant l'existence d'une discrimination et qu'IAM n'a pas non plus justifié qu'il appliquait à ses équipes les mêmes exigences que ceux imposés à WANA, ni démontré qu'il avait tout mis en œuvre pour respecter ses obligations au titre de sa responsabilité particulière.

4.5 Sur le bien-fondé des griefs

4.5.1 Grief de pratiques anticoncurrentielles découlant de la violation des dispositions réglementaires

(a) Non mise en œuvre opérationnelle du VULA

164. Sur les restrictions appliquées aux lignes inactives

Dans sa Saisine, WANA conteste le fait que les lignes inactives, n'ayant jamais supporté de service, aient été exclues du champ des lignes éligibles au dégroupage dans l'OTT de 2016.

Dans ses observations, IAM indique que :

- son OTT 2017 a intégré les lignes inactives définies comme étant les lignes préalablement actives chez IAM et qui s'avèrent résiliées au moment de la demande de dégroupage virtuel,
- son OTT 2018 a intégré toutes les lignes inactives, dès lors que la continuité métallique existe de bout en bout.

A ce sujet, les dispositions du titre III (point 2) intitulé «Sur l'offre activée de dégroupage» de la décision ANRT/DG/N°19-14 du 26 décembre 2014 précisent que : *«les offres activées doivent comprendre une offre de collecte locale, régionale et nationale et être disponibles sur des lignes actives et inactives en mode partagé ou total ...»*.

Or, IAM n'a procédé à la mise en œuvre intégrale de cette disposition pour les lignes inactives et n'a fait droit aux demandes y afférentes que dans le cadre

de l'OTT de 2018. Ainsi, le fait pour IAM de n'avoir pas inclus sans réserve les lignes inactives dans ses OTT antérieures à celles du 7 août 2018, constitue néanmoins une pratique discriminatoire et un abus de position dominante, car il convient de préciser à cet égard que durant cette même période, IAM a pu acquérir de nouveaux clients, en adressant tous les types de lignes, y compris les lignes inactives. Ces dernières ont représenté, depuis 2013, une part importante dans l'évolution des parcs fixes et ADSL.

165. Sur les tests préalables

Le Comité de Gestion note qu'IAM a demandé, en 2015, de mener, préalablement à l'ouverture de ses offres de dégroupage aux ERPT tiers, des tests préalables en interne sur son réseau ; or, les différentes OTT de dégroupage d'IAM précisent clairement qu'elles entrent en vigueur dès leur validation, en l'occurrence le 05 février 2015 pour le dégroupage virtuel et le 1^{er} octobre 2015 pour le Bitstream.

Conformément à ses engagements, IAM se devait de mener les tests avant ces dates et se devait de prendre les mesures appropriées afin de rendre ses offres effectives et opérationnelles et ce, dès leur validation.

L'examen des échanges entre les parties a permis de relever que des retards importants ont été enregistrés dans la réalisation des tests VULA et des tests Bitstream.

En substance, les retards précités ont indéniablement freiné le développement de ces types de dégroupage dont la mise en place visait précisément à tenir compte de la révision des architectures des réseaux d'IAM et à remédier aux difficultés parallèlement rencontrées par les opérateurs alternatifs sur le dégroupage physique.

Par ailleurs, IAM a procédé, en décembre 2015, à la modification des spécifications des tests déjà convenues avec WANA en juillet de la même année, engendrant des retards supplémentaires dans la réalisation des tests.

Ces comportements d'IAM, tels qu'ils ont été analysés par le Comité de Gestion, caractérisent des manœuvres dilatoires de nature à retarder lesdits processus et, in fine, retarder la mise en œuvre opérationnelle des offres de dégroupage.

166. Sur la mise à disposition des outils nécessaires pour la localisation à distance des incidents :

Dans sa Saisine, WANA considère que l'obligation faite aux ERPT demandeurs, dans le cadre des OTT de dégroupage, de pré-localiser la panne au niveau du réseau d'IAM, suppose la mise à disposition par IAM au profit desdits opérateurs d'un accès à un outil permettant notamment une aide au diagnostic des dysfonctionnements. Pour sa part, IAM indique n'avoir jamais demandé aux ERPT tiers la localisation de la panne au niveau du réseau de la boucle locale qui relève de la responsabilité d'IAM.

Sur cet aspect, les OTT ont connu une évolution en 2018 en vue de préciser les dispositions relatives au service après-vente :

- dans les OTT de 2015 et 2017, il était prévu que : *«L'ERPT assure sous sa responsabilité le service après-vente du service qu'il fournit au client final. Il ne transmet, après un diagnostic préalable, que les signalisations relevant de la partie du réseau incombant à IAM en précisant une pré-localisation du défaut pour chacune de ces signalisations. En particulier il s'assure que».*
- dans les OTT de 2018 relatives au dégroupage virtuel et au Bitstream, la rédaction a été davantage précisée, en mentionnant que : *«L'ERPT assure sous sa responsabilité le service après-vente du service qu'il fournit au client final. Il ne transmet, après un diagnostic préalable tenant compte de la localisation du défaut, que les signalisations relevant de la partie du réseau incombant à IAM. En particulier il s'assure que ...».*
Cependant, dans l'OTT de 2018 relative au dégroupage physique, la pré-localisation du défaut demeure une obligation pour l'ERPT tiers pour qu'IAM assure le SAV : *«L'ERPT assure sous sa responsabilité le SAV du service qu'il fournit au client final. Il ne transmet, après un diagnostic préalable, que les signalisations relevant de la partie du réseau incombant à IAM en précisant une pré-localisation du défaut pour chacune de ces signalisations. En particulier, il s'assurera que ...».*

En la matière, selon les bonnes pratiques, les opérateurs alternatifs doivent, avant de signaler un incident à IAM, avoir procédé à toutes les vérifications nécessaires au niveau de leurs réseaux. IAM devrait, par la suite, traiter la signalisation et l'incident sans demander aux opérateurs alternatifs d'informations complémentaires de localisation du défaut. Du reste, ces derniers ne seraient en mesure de justifier la localisation de l'incident dans le réseau d'IAM que si des moyens techniques étaient mis à leur disposition par IAM à cet effet.

En conséquence, IAM devait, soit mettre à la disposition des opérateurs tiers les outils nécessaires pour un bon diagnostic et la pré-localisation des incidents, soit ne pas exiger desdits opérateurs de justifier et de pré-localiser l'incident dans le réseau d'IAM, d'autant plus que les OTT d'IAM prévoient la facturation par IAM des opérateurs tiers en cas de signalisation à tort.

L'exigence d'IAM, avant l'adoption des OTT de 2018 relatives aux dégroupage virtuel et Bitstream, d'obtenir de la part des opérateurs alternatifs une pré-localisation des incidents qu'ils signalent, était de nature à entraver la relève desdits incidents et à allonger le délai de leur traitement, impactant notamment la qualité de service offerte à leurs clients.

Toutefois, si cette exigence ne figure plus dans les OTT d'IAM relatives aux dégroupage virtuel et Bitstream depuis celles de 2018, elle demeure pour le dégroupage physique.

La responsabilité d'IAM sur cet aspect est établie et caractérise un abus de position dominante.

(b) Obstacles à la colocalisation

- **Non mise à disposition des espaces de colocalisation**

167. Sur les délais de mise à disposition des espaces de colocalisation :

Dans sa Saisine, WANA indique que le délai de mise à disposition de l'espace peut atteindre un an, alors qu'il est, depuis 2017, de 2 à 3 mois maximum après la réception de la réponse sur l'étude de faisabilité.

L'analyse des relances faites par WANA à IAM à ce sujet, notamment en 2015, démontre le non-respect par IAM, dans la majorité des cas et pour les grandes villes, des délais fixés pour la mise à disposition des espaces de colocalisation.

IAM indique que la mise à disposition des espaces est tributaire des disponibilités au moment de la commande, tenant compte des prévisions d'IAM et dans la limite de la capacité d'hébergement. Il ajoute que le délai de réponse peut être prolongé, le cas échéant, en cas de contraintes et si le processus des demandes n'est pas respecté.

Le Comité de Gestion aime rappeler qu'IAM a une responsabilité majeure en matière de colocalisation dans la mesure où il est détenteur des infrastructures. De ce fait, IAM a l'obligation de tout mettre en œuvre en vue de respecter les dispositions de son OTT, car tout retard enregistré dans la réponse aux demandes des opérateurs alternatifs pénalise systématiquement ces derniers et restreint leur capacité d'accès au marché.

Les éléments de l'instruction permettent d'établir la responsabilité d'IAM en ce qui concerne le non-respect des délais de mise à disposition des espaces de colocalisation, laquelle pratique caractérise un abus de position dominante.

168. Concernant la limitation des espaces de colocalisation

Entre fin 2014 et 2015, 46 sites ont été commandés par WANA, IAM a fait droit à 22 sites. Or, dans sa Saisine, WANA estime qu'IAM a fait obstacle aux possibilités de colocalisation et déplore les manquements suivants :

- des conditions d'exploitation limitées, en offrant à WANA seulement un espace minimal d'un demi-mètre cube et sur une seule face, si bien que sa capacité disponible s'en retrouve fortement réduite, ce qui permet à IAM de se réserver des capacités allant au-delà de ses besoins réels ;
- aucune visibilité sur les dates de mise à disposition du reste des espaces commandés, empêchant toute planification commerciale de la part de WANA.

169. De son côté, IAM considère que le traitement des commandes de colocalisation se fait dans le respect des OTT et sans traitement discriminatoire, et ajoute qu'il communique la visibilité sur les espaces complémentaires pour la colocalisation dans la mesure du possible pour la totalité ou une partie de la commande, sauf cas particuliers où la disponibilité de l'espace nécessite un réaménagement du site concerné par la demande. Enfin, IAM souligne que WANA n'exploite pas les espaces de colocalisation qui lui sont alloués et qu'elle ne serait, en tout état de cause, pas en capacité de le faire.

S'agissant du caractère limité des espaces de colocalisation mis à disposition, IAM estime qu'il respecte la décision ANRT/DG/N°05-12 du 22 mai 2012 concernant la fourniture des informations sur les espaces de colocalisation et rappelle que son engagement porte sur un volume de 1/2 m³.

170. Ces points appellent de la part du Comité de Gestion les précisions suivantes :

- Concernant la visibilité qu'IAM doit donner aux opérateurs alternatifs sur les espaces de colocalisation complémentaires, cette obligation n'est pas mise en œuvre par IAM qui doit s'engager dans sa réponse sur des délais d'information et en informer l'opérateur concerné. Cette visibilité est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs de mieux planifier leurs activités.
- Concernant la pratique alléguée par WANA selon laquelle IAM se réserverait des capacités allant au-delà de ses besoins réels pour faire obstacle aux possibilités de colocalisation des opérateurs, et en l'absence d'éléments de preuves irréfutables à ce sujet, une telle affirmation ne peut être retenue.
- Sur l'octroi à WANA d'un espace de colocalisation ne pouvant être exploité que sur une seule face, le Comité de Gestion relève qu'il s'agit d'une contrainte opérationnelle pour WANA, qui ne pèse pas, dans l'absolu, sur IAM pour ses propres besoins.

171. Le Comité de Gestion, tout en notant les modifications apportées par IAM dans son OTT 2018 à ce sujet, considère qu'elles n'effacent pas le caractère discriminatoire de cette pratique pour la période précédant août 2018.

En conclusion, sont abusives les pratiques d'IAM relatives à :

- l'absence de visibilité et d'information données à WANA sur la disponibilité des espaces complémentaires ;
- l'absence systématique de mise à disposition d'espaces exploitables sur les deux faces.

- **Non-respect des délais réglementaires d'accès aux sites d'IAM**

172. **Sur les délais d'accès aux sites d'IAM**

IAM reconnaît quelques dépassements des délais prévus par l'OTT (3 jours ouvrables) pour permettre l'accès de WANA à ses sites. En effet, il s'avère que sur les nombreuses relances de WANA adressées à IAM à ce sujet en 2016, des délais variant entre 7 et 15 jours ont été enregistrés.

Le Comité de Gestion considère que le non-respect des délais constitue une pratique de nature à entraver l'activité des opérateurs alternatifs. Même si ces retards n'auraient été que de quelques jours et qu'il ne s'agissait que de cas isolés comme l'affirme IAM, le non-respect du délai prévu par l'OTT constitue un manquement de la part d'IAM à ses OTT et caractérise un abus de position dominante.

173. **S'agissant de l'accès aux DSLAM et aux NRA**

WANA dénonce le caractère trop restrictif de la procédure d'accès aux DSLAM et au NRA mise en place par IAM. Elle conteste la définition des cas d'urgence retenue par IAM, les délais d'accès en l'absence d'urgence et la procédure d'escalade.

Il y a lieu de noter, à titre préalable, que l'accès aux DSLAM et aux NRA est un point sensible car il a un impact direct notamment sur le client final.

S'agissant de la définition de l'urgence, le Comité de Gestion considère que l'approche proposée par IAM, qui consiste à ne retenir l'existence d'une urgence que lorsque la moitié des lignes est affectée, est particulièrement restrictive. De surcroît, rien n'indique qu'une telle approche est appliquée par IAM pour ses propres besoins.

Par ailleurs, si IAM est en droit de fixer une procédure d'accès à ses sites en urgence (exemple : accès facturé par IAM à l'opérateur demandeur), une telle procédure ne doit en aucun cas comporter des mesures s'apparentant, en pratique, à des restrictions d'accès.

Dans la mesure où les opérateurs alternatifs sont tenus, en leur qualité de fournisseurs de service, par des engagements vis-à-vis de leurs clients, de telles exigences fixées par IAM ne trouvent aucune justification raisonnable.

S'agissant des cas non urgents et compte tenu des exigences en matière de réparation des incidents, l'accès programmé aux sites doit se faire dans des délais courts. Le délai de 2 jours ouvrables fixé par IAM est de nature contraignante.

Quant à la procédure d'escalade, même si l'on doit tenir compte des impératifs de sécurité des sites, et à la lumière des pratiques observées à l'international, notamment les progrès réalisés dans l'automatisation des accès, le recours à plusieurs niveaux hiérarchiques ne saurait se justifier car il alourdit excessivement la procédure et retarde les autorisations d'accès.

Sur ces aspects, le Comité de Gestion note qu'IAM n'a pas démontré qu'il appliquait à ses propres équipes et pour ses propres besoins les mêmes exigences et délais que ceux imposés aux opérateurs tiers et considère, de ce fait, que ces pratiques caractérisent une discrimination abusive.

- **Non-respect des délais prévus pour la colocalisation**

174. Concernant les délais réglementaires prévus pour la réalisation des études de faisabilité de la colocalisation

WANA a apporté des éléments faisant état d'un retard moyen constaté de 218 jours calendaires pour la réalisation des études de faisabilité sur une commande de colocalisation pour les commandes passées par WANA du 15 décembre 2014 au 21 décembre 2015.

Bien qu'IAM en conteste la portée, l'existence de retards n'est pas sans conséquences.

Même si les délais de réalisation des études de faisabilité des demandes de colocalisation ont subi une évolution positive depuis 2015, le Comité de Gestion estime que cette évolution est tardive et ne permet pas à IAM de s'exonérer de sa responsabilité passée.

Par ailleurs, au-delà des progrès enregistrés dans les OTT qui s'orienteraient de plus en plus vers les pratiques internationales, les difficultés résident dans la mise

en œuvre opérationnelle sur le terrain des obligations découlant de l'OTT, difficultés auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent rester confrontés.

Le Comité de Gestion rappelle qu'il incombe à IAM, en sa qualité de détenteur des infrastructures, une responsabilité majeure dans le processus de colocalisation et qu'IAM est, à ce titre, tenu de tout mettre en œuvre pour que les études de faisabilité de la colocalisation soient réalisées dans les délais pour ce qui relève de sa responsabilité.

Il résulte de ce qui précède qu'il y a lieu de considérer que la responsabilité d'IAM est établie en ce qui concerne le non-respect des délais de réalisation des études de faisabilité prévus par l'OTT, ce qui caractérise un abus de position dominante.

(c) Gestion des incidents

- **Non-respect des délais prévus par les OTT concernant la résolution des incidents**

175. Sur le respect du délai de traitement des incidents

Sur les tickets d'incidents, le Comité de Gestion convient que le traitement des incidents, sur la base d'un ticket ouvert par ligne en dérangement, est plus approprié que l'ouverture d'un nouveau ticket pour chaque nouveau dérangement tant que le premier ticket n'est pas encore clôturé et ce, conformément aux meilleures pratiques internationales en la matière. Or, l'ouverture d'un second ticket provoque un allongement artificiel des délais d'intervention et trahit une intention dilatoire. Aussi, le Comité de Gestion qualifie-t-il d'abusives la pratique mise en œuvre par IAM consistant à demander à ouvrir de manière injustifiée un second ticket pour un même incident.

- **Non fourniture des PV d'intervention pour traitement d'incidents**

176. Sur les comptes rendus d'après intervention

Le Comité de Gestion note, qu'en ne communiquant pas un compte rendu après intervention de manière systématique, IAM a méconnu les dispositions de l'article 2 de la décision ANRT/DG/N°08-14 du 20 mai 2014 alors que rien ne l'autorise à interpréter le caractère implicite ou non de l'information et ne dispose d'aucune latitude quant à la nécessité corrélative ou non d'établir un compte rendu.

L'interprétation restrictive de la réglementation au détriment des opérateurs alternatifs constitue une pratique injustifiée et caractérise un abus de position dominante.

(d) Frais d'étude pour le dégroupage des lignes inactives

- 177.** Une ligne inactive, étant, soit une ligne qui aurait été résiliée, soit une ligne où la continuité métallique existe mais n'a jamais été raccordée chez un client, peut s'avérer inexistante selon IAM. Aussi, les équipes d'IAM effectuent-elles, systématiquement, une visite de terrain pour déterminer si la ligne est inactive ou inexistante.

Le Comité de Gestion considère que de telles visites n'auraient pas été nécessaires si la base de données des lignes inactives était fiable.

Il convient, à cet égard, de rappeler que pour les opérateurs tiers, les lignes inactives représentent un vivier important en clients potentiels pour le développement de la concurrence sur le segment du haut débit.

Les frais d'études de faisabilité de dégroupage d'une ligne inactive découlent directement de l'absence d'une base de données fiable, rendant nécessaire une intervention d'IAM sur le terrain afin de confirmer l'état de la ligne.

Si cette prestation peut faire l'objet de la facturation de frais par IAM, lesdits frais doivent nécessairement être orientés vers les coûts à l'instar d'autres prestations similaires et ne doivent pas constituer des barrières à l'entrée des concurrents sur le marché.

Or, le Comité de Gestion note que les frais d'étude de faisabilité d'une demande d'accès d'une ligne inactive ont connu des baisses importantes, au niveau des OTT successives, passant de 3500 DH HT en 2013, à 1590 DH HT en 2015, puis à 490 DH HT en 2017, pour se situer à 300 DH HT dans l'OTT 2018, soit une division par dix entre 2013 et 2018. Ceci démontre que ces tarifs n'étaient pas orientés vers les coûts et ont constitué un renchérissement de l'entrée sur le marché des opérateurs alternatifs, ce qui caractérise un abus de position dominante.

(e) Ciseau tarifaire

178. Le ciseau tarifaire survient lorsque l'offre, sur le marché de détail, d'un opérateur exerçant une influence significative sur un ou plusieurs marchés particuliers ne peut être répliquée de manière économiquement viable par ses concurrents. La pratique de ciseau tarifaire est donc associée à un opérateur exerçant une influence significative (ou réputé l'exercer) sur un ou plusieurs marchés particuliers. La position de cet opérateur sur le marché de gros lui permet d'impacter la base de coûts de ses concurrents sur le marché de détail de façon à restreindre la concurrence sur le marché de détail.

179. Les offres de gros et les offres de détail des opérateurs sont examinées par l'ANRT dans le cadre du processus annuel d'approbation des OTT et sur la base des lignes directrices encadrant l'examen des tarifs de détail, adoptées par la décision ANRT/DG/N°01-16 du 05 avril 2016 modifiant et complétant celle du 11 août 2011.

S'agissant des tarifs de gros du dégroupage, ceux-ci sont approuvés par l'ANRT sur la base des données communiquées par IAM et/ou des analyses menées compte tenu des comparaisons internationales pertinentes en la matière. Il a été donné au Comité de Gestion de constater qu'IAM n'a pas accepté, depuis 2014, de remettre son modèle financier pour permettre le calcul des offres de gros et la vérification de leur pertinence et des coûts y afférents.

180. S'agissant du contexte réglementaire, l'article 6 de la décision ANRT/CG/N°10-14 du 17 juin 2014 précise que : *«les tarifs des différentes prestations relatives à l'offre de gros activée doivent garantir au profit de l'exploitant bénéficiaire une marge brute minimale équivalente à celle retenue actuellement pour les offres de gros ADSL destinées aux fournisseurs du service Internet»*. Cette règle a été

établie pour permettre de garantir que chaque offre de détail d'IAM, notamment pour le segment ADSL, prise séparément, soit conforme à l'exigence précitée.

181. L'analyse menée par les services d'instruction a abouti au constat selon lequel l'espace économique réglementaire, tel qu'exigé par l'article 6 de la décision ANRT/CG/N°10-14 du 17 juin 2014 et les lignes directrices adoptées le 05 avril 2016, n'était pas respecté par IAM.

Pour certaines offres de détails d'IAM, notamment pour des débits de 4 et 8 MB/s qui représentent la majorité du parc ADSL d'IAM entre 2013 et 2016, le seuil de 30% de marge n'était pas atteint.

182. IAM conteste ces analyses au motif notamment que les prix de détails retenus sont incorrects et doivent englober, pour tous les types de dégroupage, les revenus récurrents d'abonnement de la ligne téléphonique, de mise en service et de réengagement.

183. Toutefois, le Comité de Gestion relève que le respect de la marge de 30% doit s'opérer pour chaque offre de détail, qu'il n'est pas justifié d'inclure les revenus d'abonnement de la ligne téléphonique pour les dégroupages partiels et qu'enfin les tarifs de gros à utiliser sont ceux publiés par IAM et effectivement subis par les opérateurs alternatifs.

L'analyse de la marge pour le dégroupage «ADSL seul» (dégroupage partiel), sur la base des OTT, fait ressortir des taux de marges inférieurs à 30% pour certaines offres de détail à partir de 2015.

Le non-respect de cette marge minimale par chacune des offres de détail était de nature à produire des effets anticoncurrentiels qui empêchent une concurrence loyale et tendent à restreindre et à fausser le jeu de la concurrence sur ce segment de marché.

184. IAM conteste par ailleurs l'existence d'un abus de sa part au motif que les OTT ont été approuvées par l'ANRT.

185. Le Comité de Gestion relève que même si les tarifs de dégroupage ont été approuvés par l'ANRT, il demeure de la responsabilité d'IAM de veiller au respect de ses obligations en tant qu'opérateur dominant et d'assurer que ses tarifs de gros et/ou de détails permettent d'offrir, aux ERPT concurrents, l'espace économique exigé par la réglementation afin de pouvoir répliquer de façon économiquement viable leurs services.

Il y a lieu de préciser, à cet égard, que si l'approbation des modalités tarifaires dans le cadre des OTT relève de la régulation ex ante, elle ne peut, à elle seule, suffire à démontrer le respect des niveaux de marge réglementaire ou l'absence de ciseau tarifaire. L'approbation des modalités tarifaires ne fait pas non plus obstacle à toute éventuelle caractérisation d'une pratique de ciseau tarifaire abusive dans une approche ex post fondée sur le droit de la concurrence. Le respect de ces exigences relève de la responsabilité de l'opérateur initiateur de l'OTT et non du régulateur.

A cet égard, il y a lieu de rappeler les dispositions de l'article 2 de la décision ANRT/DG/N°01-16 du 05 avril 2016 portant adoption des lignes directrices, qui indique que : «*Chaque opérateur est tenu, au plus tard le 1^{er} juin 2016, en ce*

qui concerne les nouveaux recrutements, de mettre en conformité par rapport aux principes et règles énoncés dans les présentes lignes directrices, ses offres/promotions autorisées et déjà commercialisées et qui ne seraient plus conformes aux lignes précitées».

Aussi, les mêmes lignes directrices rappellent-elles que : «dans tous les cas, l'approbation d'une offre n'empêche pas la mise en œuvre des dispositions du décret précité n°2-05-772».

186. Au regard de ce qui précède, le Comité de Gestion note qu'IAM n'a pas respecté, dans le cadre de l'établissement de ses tarifs de détails et ses tarifs de gros pour certaines prestations du dégroupage, ses obligations réglementaires visant à garantir une marge économique raisonnable au profit des ERPT tiers.

En outre, en raison notamment des retards importants pris dans le développement de la concurrence sur le segment du fixe (voix, Internet, ...), le Comité de Gestion estime que les niveaux de tarifs des services, qui sont offerts aux clients par le biais du dégroupage, constituent un élément déterminant pour faire émerger une concurrence sur ce segment de marché. Aussi, si l'on prend en compte les tendances observées au niveau européen²⁰, les tarifs de gros des dégroupages (physique, virtuel et Bitstream) devraient-ils être revus à la baisse afin d'assurer une marge minimale pouvant permettre le développement de la concurrence sur ce segment.

(f) Conclusion sur le grief relatif aux pratiques anticoncurrentielles découlant de la violation des dispositions réglementaires

187. Au regard de ce qui précède, le Comité de Gestion conclut qu'IAM est responsable d'avoir mis en œuvre les pratiques suivantes :

- Restriction du champ des lignes éligibles au dégroupage virtuel, en excluant les lignes inactives ;
- Retard dans la réalisation des tests préalables pour le dégroupage virtuel (VULA et Bitstream) ;
- Retards injustifiés dans la réalisation des études de faisabilité de colocalisation et dans la mise à disposition des espaces de colocalisation au profit de WANA par rapport aux délais réglementaires en vigueur ;
- Limitation des conditions d'exploitation des espaces de colocalisation mis à disposition de WANA et absence de visibilité sur la disponibilité des espaces complémentaires ;
- Non-respect des délais réglementaires et des modalités d'accès aux sites d'IAM, notamment aux DSLAM et aux NRA ;
- Entrave à la relève des incidents signalés par WANA dans le cadre du dégroupage virtuel, en imposant des exigences opérationnelles déraisonnables en matière de signalisation des incidents ;

²⁰ : où le taux de marge se situe en moyenne, pour le VULA, à 57% (varie entre 40% et 75%).

- Non-respect des dispositions réglementaires en matière de comptes rendus à la suite des incidents signalés à IAM ;
- Entrave à la mise en place d'un processus efficace en matière de gestion des incidents ;
- Facturation déraisonnable des frais d'étude pour le dégroupage des lignes inactives ;
- Mise en place de pratiques de ciseau tarifaire entre les tarifs de gros de dégroupage et les tarifs de détails des offres ADSL.

188. Il ressort de l'analyse de ces comportements cumulés et imputés à IAM, que ceux-ci ont eu pour effet d'empêcher et de retarder illégitimement l'accès de WANA aux prestations précitées prévues par la réglementation relative au dégroupage. Ils sont constitutifs d'un abus de position dominante, prohibé par l'article 7 de la loi précitée n°104-12.

A titre de Rappel Général :

189. Au-delà des abus ayant été caractérisés au titre du grief ci-dessus relatif aux pratiques anticoncurrentielles découlant de la violation de dispositions réglementaires, le Comité de Gestion réitère à IAM l'obligation qui lui incombe en tant qu'opérateur historique dans le secteur des télécommunications de respecter la réglementation sectorielle et permettre l'ouverture du secteur à la concurrence.
190. Il est rappelé également à IAM qu'il lui appartient dans ce contexte de ne pas faire obstacle ou retarder la conclusion des conventions de dégroupage, dont dépend la mise en œuvre effective du dégroupage.
191. A ce titre, il incombe à IAM de transmettre aux ERPT, dans des délais raisonnables, l'ensemble des projets actualisés des conventions de dégroupage et de colocalisation, celles-ci devront être négociées de bonne foi et conclues avec les ERPT concernés, tenant compte des comparaisons internationales et du retour d'expérience du terrain.
192. Les conventions de dégroupage, qu'elles concernent le dégroupage physique, le VULA ou le Bitstream doivent, à ce titre, contenir :
- les dispositions opérationnelles permettant la mise en œuvre du dégroupage ;
 - les indicateurs de suivi pour la mise en œuvre des différentes prestations du dégroupage en relation avec la colocalisation, l'activation des lignes, la gestion des incidents et le service après-vente ;
 - les pénalités en cas de non-respect par l'une des parties de ses obligations pour les prestations de dégroupage.

4.5.2 Grief relatif aux pratiques d'obstruction du libre accès concurrentiel au marché

(a) Abus de position dominante, discrimination et concurrence déloyale portant sur :

(i) La mise à disposition de l'information

193. Sur les informations nécessaires au dégroupage des lignes inactives et inexistantes :

Le délai de mise à disposition par IAM des informations nécessaires au dégroupage des lignes inactives et inexistantes est une question importante car elle peut impacter la demande du dégroupage. L'absence d'information ou une information tardive peut conduire à l'annulation des commandes de clients potentiels.

Le Comité de Gestion note que contrairement à ce qui était prévu par la décision ANRT/DG/N°08-14 de l'ANRT du 20 mai 2014, IAM n'a pas mis en place, à la date prévue par la décision précitée, à savoir à partir du 28 février 2015, la solution automatisée permettant un accès en temps réel aux informations pour le dégroupage. Le fait qu'IAM ait fait part régulièrement à l'ANRT des difficultés de mise en place d'une telle solution, n'enlève rien que ce délai excessif pris par IAM pour la mise à la disposition de WANA des informations relatives aux NRA de rattachement d'une ligne inactive à dégroupier ait pu impacter négativement WANA.

Bien qu'IAM soutienne que la solution manuelle mise à la disposition des opérateurs tiers leur assurait un traitement égal avec IAM, aucun indicateur n'a été communiqué par IAM à l'appui de cette affirmation. A l'évidence, l'absence de solution automatisée handicape l'émergence d'un cadre de concurrence transparent et équitable.

En conséquence, les retards constatés et le manque de transparence avéré sur cet aspect précis sont de nature à induire des effets discriminatoires à l'égard des ERPT tiers et sont constitutifs d'un comportement abusif de la part d'IAM, ayant entravé le libre accès desdits ERPT au marché, à tout le moins jusqu'à octobre 2018.

(ii) La mise à disposition des processus permettant un traitement judicieux des incidents

194. Sur la facturation des signalisations effectuées à tort

Le principe de facturation des ERPT par l'opérateur historique détenteur de l'infrastructure essentielle pour les signalisations à tort est un principe courant dans les OTT au niveau international. Toutefois, le constat de la signalisation à tort ne doit pas relever de la seule appréciation de l'opérateur historique mais être établi sur la base d'une procédure claire, convenue entre les parties.

Le Comité de Gestion considère que lorsqu'une intervention mixte est rendue nécessaire, la présence des techniciens est requise dans le cadre de cette intervention. S'il s'avère, à la suite de cette intervention, que l'anomalie est de la responsabilité d'IAM, il est logique d'imposer des pénalités à la charge d'IAM à l'instar des pratiques internationales admises en la matière.

Toutefois, compte tenu du coût des interventions mixtes, il est cependant déraisonnable d'exiger une telle intervention de manière systématique ; IAM devant pouvoir diagnostiquer seul l'incident sous réserve que son intervention ne nécessite pas de pénétrer chez le client, auquel cas une intervention mixte s'imposerait à l'issue de laquelle il est établi un PV d'intervention mixte en vue d'identifier l'origine du problème.

WANA fait état d'une quarantaine de PV mixtes non signés par IAM. A ce propos, les interventions mixtes réalisées doivent être nécessairement sanctionnées par la signature par les Parties des PV et ce, même dans le cas où un modèle de ces PV n'aurait pas été convenu entre les parties.

Par ailleurs, et en vue de garantir l'efficacité des interventions mixtes, les techniciens d'IAM doivent être munis des équipements nécessaires pour identifier l'existence du problème.

Ce fait étant établi, le Comité de Gestion considère que la non signature par IAM des PV des interventions mixtes est une pratique dilatoire.

(iii) La mise à disposition des prérequis de déploiement

195. Sur la communication des informations préalables relatives aux NNRA

Le Comité de Gestion rappelle qu'en application des dispositions de l'article 3 de la décision ANRT/CG/n°10-14 du 17 juin 2014 relative aux modalités opérationnelles et tarifaires afférentes au dégroupage de la boucle et sous boucle locale d'IAM, celui-ci devait, pour tout déploiement futur de NNRA, mettre en place des armoires de rue permettant l'hébergement de ses équipements ainsi que ceux de tous les exploitants tiers.

A cet effet, l'article précité a imposé à IAM d'adresser un avis aux exploitants tiers, au minimum six mois avant la mise en service desdits NNRA, pour qu'ils fassent part de leurs besoins en capacités au sein des NNRA concernés. Le même article fait peser, sur les opérateurs tiers, en cas de manquement à leurs engagements, l'obligation du paiement d'un montant compensatoire au profit d'IAM.

Sur la base de l'examen des éléments du dossier, le Comité de Gestion note qu'IAM a invoqué «la quasi-impossibilité opérationnelle de prévoir, six mois à l'avance, la localisation exacte des NNRA», et qu'IAM a été amené à suspendre, pour une période, son programme de déploiement de nouveaux NNRA.

Le Comité de Gestion a pris note également qu'IAM a communiqué par mail du 7 août 2015 aux opérateurs la liste des NNRA qu'il projetait de déployer au cours du dernier trimestre 2015 et les a informés de sa disposition à étudier toute commande de leur part de liens en fibre optiques, afin de raccorder leurs armoires qui seraient à proximité des siennes.

Toutefois, la proposition précitée d'IAM de raccorder des armoires des opérateurs tiers par lien en fibre optique, est non-conforme à l'article 3 de la décision du Comité de Gestion ANRT/CG/n°10-14 du 17 juin 2014 qui stipule que «...pour tout déploiement futur de nouveaux NNRA à compter de la date de

notification de la présente décision, IAM met en place des armoires de rue permettant l'hébergement des équipements de tous les exploitants [...]».

Par ailleurs, IAM n'a pas donné suite aux demandes de WANA sollicitant des compléments d'information pour bien situer l'architecture de déploiement et la localisation «approximative» des nouvelles infrastructures d'IAM, mettant ainsi WANA dans l'impossibilité de formuler ses besoins. Certes, IAM avait notifié son programme prévisionnel le 07 août 2015. Ce programme a fait l'objet d'une demande de complément d'informations émise au cours du même mois par WANA. Mais il est établi que WANA n'a pas obtenu de réponse à sa demande et que la solution préconisée par IAM était non conforme à la décision du Comité de Gestion ANRT/CG/N°10-14 précitée.

Le Comité de Gestion considère que les attestations versées par WANA dans le cadre de la Saisine confirmant l'existence sur le marché d'armoires multi-opérateurs et le constat d'huissier produit par WANA pour affirmer le déploiement par IAM de nouveaux NNRA sans information préalable de WANA, sont des éléments probants en dépit de leur récusation par IAM.

De ce qui précède, il résulte qu'IAM était tenu de mettre en œuvre, sans réserve, ni interprétation, les dispositions de l'article 3 de la décision ANRT/CG/N°10-14 précitée, en ce qui concerne le déploiement d'armoires multi-opérateurs dans les conditions fixées par ledit article.

Par ailleurs, le Comité de Gestion relève qu'IAM avait installé postérieurement au 17 juin 2014, des armoires de rue, sans en aviser préalablement les ERPT concurrents, en infraction des dispositions de la décision ANRT/CG/N°10-14 du 17 juin 2014 précitée.

De même, le Comité de Gestion note qu'IAM déclare n'avoir plus effectué de déploiements conséquents depuis cette décision et ce, après avoir déployé à fin juin 2014, selon une notification faite par IAM à l'ANRT, 1333 NNRA avec des armoires ne supportant pas plusieurs opérateurs. L'arrêt des nouveaux déploiements par IAM, qui devaient se faire avec des armoires multi-opérateurs conformément à la décision précitée du Comité de Gestion, a naturellement impacté les prévisions et les programmes des ERPT alternatifs et, de ce fait, le développement du segment du haut débit fixe.

Il est important de rappeler à ce sujet que le recours à des armoires multi-opérateurs, rendu obligatoire par la décision précitée ANRT/CG/n°10-14, a pour objectif essentiel de favoriser la concurrence dans le segment du fixe notamment par le biais d'un développement conséquent du dégroupage. Le non-respect par IAM de cette décision traduit un manquement grave de sa part et caractérise un abus de position dominante à l'égard des concurrents.

196. Sur la limitation des commandes de dégroupage des lignes inactives

Dans sa Saisine, WANA considère que la limitation des commandes des lignes inactives à dégroupier est discriminatoire puisqu'IAM ne supporte pas une telle contrainte et peut traiter, à sa guise, ses propres commandes.

IAM soutient qu'une telle limitation découle des contraintes opérationnelles en termes de disponibilité des moyens techniques et humains qui conditionnent

ses capacités à traiter les commandes des opérateurs tiers et les commandes issues de ses propres services.

Le Comité de Gestion note que le volume de commandes d'accès pour les lignes inactives prévu par les OTT de 2015 était de 2 demandes d'accès par répartiteur NRA dans une limite de 10 commandes au total.

Ce volume a été revu à la hausse dans les OTT révisées de 2017 et de 2018, soit 8 demandes dans une limite de 70 commandes au total.

Le Comité de Gestion observe qu'en 2014, le nombre moyen par jour de nouveaux raccordements de clients ADSL était d'environ 1100, et que comparé au volume fixé à WANA, il est permis de conclure que les limites imposées à WANA ne s'appliquent pas à IAM en interne, ce qui constitue une discrimination et un abus de position dominante de la part d'IAM.

Il ressort de l'analyse à laquelle il a été procédé que les limites imposées par IAM en ce qui concerne les commandes de dégroupage des lignes inactives doivent être supprimées, pour mettre fin à tout comportement discriminatoire.

197. Sur le non traitement des commandes excédant les prévisions et/ou ne résultant pas d'un volume raisonnable

Le Comité de Gestion considère que le fait de conditionner le traitement des commandes au respect des prévisions des opérateurs alternatifs ne se justifie pas et constitue une restriction abusive. De même, doivent être supprimées les limites imposées par IAM à ce sujet afin de remédier à tout comportement discriminatoire.

198. Sur la communication des contacts des clients dont les lignes doivent être dégroupées

Suite à l'examen des pièces en relation avec ce point et des échanges entre les parties, le Comité de Gestion considère que la demande faite par IAM à WANA de lui communiquer les contacts des clients dont les lignes doivent être dégroupées, est une demande dont la mise en œuvre est de nature à générer des risques anticoncurrentiels dans le marché, étant précisé que cette information n'est pas indispensable.

Bien que cet aspect ait été résolu dans le cadre des OTT de 2018, l'exigence précitée d'IAM revêtait un caractère abusif pour la période antérieure à août 2018.

199. Sur le délai d'activation des lignes

WANA soutient qu'IAM ne respecte pas les délais de dégroupage, qui sont, selon l'OTT de 2016 compris entre 7 et 10 jours ouvrables par type de lignes, et soutient, constats d'huissiers à l'appui, que le dépassement de délai n'est pas pratiqué pour les clients propres d'IAM dont les délais d'activation sont plus courts, de l'ordre de 24H samedis inclus, et régulièrement le jour même du passage du client en agence.

Le Comité de Gestion considère que le délai d'activation des lignes est aussi important pour un opérateur tiers que le délai de traitement des incidents, et

note que ledit délai a connu une évolution entre 2016 et 2018, aussi bien pour les lignes actives qu'inactives.

Toutefois, le Comité de Gestion constate, sur la base des pièces versées au dossier, que le raccordement des clients d'IAM a pu se réaliser dans des délais plus courts que ceux appliqués au raccordement des clients de WANA. Cette situation est préjudiciable aux clients de WANA et caractérise un abus de position dominante de la part d'IAM, dans la mesure où les délais représentent un point majeur d'insatisfaction pour les clients sur le marché de détail.

(iv) La procédure de migration d'une technique de dégroupage à une autre

200. Sur la procédure de migration entre les différentes techniques de dégroupage

Jusqu'à l'adoption de l'OTT de 2017, IAM considérait que la procédure de migration entre les différentes formes de dégroupage n'était pas opportune.

Mais, dans son OTT de 2017, IAM indiquait, sans autre détail, que *«la migration d'une ligne dégroupée vers un autre type de dégroupage est réalisée selon les modalités de l'offre de dégroupage finale souhaitée»*.

Dans l'OTT de 2018, la même formulation est reprise avec la précision que la migration se fera sans frais de résiliation et l'ajout d'un passage indiquant que l'opérateur demandeur doit communiquer selon un processus à déterminer, lors de l'envoi des bons de commandes habituels, les lignes faisant l'objet de la demande de migration.

Ainsi, et après avoir soutenu que la mise en place de cette procédure était injustifiée et irréalisable, IAM a intégré, trois ans après la publication des premières OTT traitant des dégroupages virtuel et Bitstream, une disposition dans son OTT 2018 permettant, sans contrainte, la migration d'un mode de dégroupage à un autre.

Ceci étant, le Comité de Gestion considère que le refus d'IAM de permettre cette migration pour la période précédant l'adoption de l'OTT de 2018 caractérise un abus de position dominante.

(v) Du mode de mise à disposition de l'information

201. Sur la mise en place d'un serveur intégré de fourniture de l'information

L'accès des ERPT aux informations constitue un élément déterminant dans le cadre du dégroupage.

Chaque ERPT dispose déjà de ses propres systèmes d'information et est en droit de vouloir faire communiquer ses systèmes avec les bases de données mises en place par l'opérateur historique afin de permettre à ses équipes d'adresser efficacement les demandes des clients.

Dans cette perspective, WANA a demandé à IAM, depuis 2015, de mettre en place un serveur intégré de fourniture des informations. IAM a estimé, pour sa part, que la solution qu'il a mise en œuvre est suffisante pour les ERPT concurrents et a exprimé sa volonté de réfléchir à une solution alternative à long terme.

Le Comité de Gestion constate que la mise en place d'un tel serveur est une solution déployée depuis longtemps au niveau international entre les opérateurs pour de telles prestations, et que ses avantages, en l'occurrence la réduction des risques de divergences, le traitement rapide des demandes, la diminution de l'intervention humaine, etc., ne sont plus à démontrer.

Aussi, la demande exprimée par WANA en 2015 est-elle, en conséquence, légitime. IAM aurait dû la traiter favorablement selon un échéancier raisonnable qu'il aurait pu échanger et/ou convenir dans le cadre d'une concertation avec l'ERPT demandeur.

Au vu des responsabilités particulières d'IAM, le Comité de Gestion considère que ce comportement caractérise un abus de position dominante.

(b) Conclusion sur le grief relatif aux pratiques d'obstruction du libre accès concurrentiel du marché

202. Au regard de ce qui précède en relation avec le grief relatif aux pratiques d'obstruction du libre accès concurrentiel du marché, le Comité de Gestion conclut qu'IAM est responsable d'avoir mis en œuvre les pratiques suivantes :

- Absence de mise à disposition en temps réel des informations préalables nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage pour les lignes inactives et inexistantes ;
- Refus de signature par IAM des PV d'intervention mixtes ;
- Retard et absence de communication à WANA des informations préalables au déploiement des NNRA ;
- Limitation discriminatoire des commandes de dégroupage des lignes inactives de WANA et non traitement des commandes excédant les prévisions et/ou ne résultant pas d'un volume raisonnable ;
- Exigence abusive auprès de WANA de communiquer les contacts des clients dont les lignes doivent être dégroupées ;
- Non-respect des délais d'activation des lignes dégroupées prévus dans les OTT ;
- Absence de mise en place d'une procédure de migration entre les différentes formes de dégroupage ;
- Refus de mise en place d'un serveur intégré de fourniture de l'information.

203. Ces comportements cumulés et imputés à IAM ont eu pour effet de restreindre et d'empêcher l'accès de WANA aux prestations précitées prévues par la réglementation relative au dégroupage. Ils sont constitutifs d'un abus de position dominante, prohibé par l'article 7 de la loi précitée n°104-12.

A titre de Rappel Général :

204. Au-delà des abus ayant été caractérisés au titre du grief ci-dessus, le Comité de Gestion met en exergue les responsabilités particulières d'IAM en tant

qu'opérateur historique dans le secteur des télécommunications lui interdisant de mettre en œuvre des pratiques discriminatoires au détriment des ERPT.

205. A ce titre, le Comité de Gestion rappelle qu'il appartient à IAM de :

- s'abstenir de toute pratique discriminatoire à l'égard des ERPT tiers ;
- veiller à ce que toutes les demandes raisonnables des ERPT tiers soient traitées dans des conditions non discriminatoires par rapport à celles qu'applique IAM pour ses propres besoins et justifier des mesures, instructions, procédures, y compris internes, mises en œuvre pour s'assurer du respect de ses obligations et prévenir la survenance de tout traitement discriminatoire ;
- fournir les prestations de dégroupage selon des modalités et dans des délais équivalents à ceux qu'IAM applique pour ses propres besoins ;
- s'interdire d'exiger des ERPT tiers de communiquer des informations non nécessaires aux processus de dégroupage ;
- communiquer, à chaque fois qu'IAM est sollicité, toute information qui permet de s'assurer de la mise en œuvre par IAM de son obligation de réserver, en toute circonstance, un traitement équitable aux ERPT tiers par rapport à ses propres services.
- veiller à ce que les migrations des clients d'un mode de dégroupage à un autre se fassent, autant que possible et de manière non discriminatoire pour les clients, en réduisant les risques d'interruption du service et durant des horaires adaptés à cet effet selon la nature des clients ;
- s'abstenir de tout comportement dilatoire, obstructif ou d'éviction dans la fourniture des prestations du dégroupage.

4.6 Sur l'objet et les effets anticoncurrentiels des pratiques incriminées

206. Sur la portée de l'offre technique et tarifaire du dégroupage :

Les OTT sont des offres proposées par les opérateurs désignés comme exerçant une influence significative sur un marché particulier de télécommunications, préalablement identifié comme tel. Lesdites OTT sont soumises à l'approbation du régulateur, et font l'objet, au préalable, d'échanges et de discussions, conformément à la réglementation en vigueur.

Il en résulte que l'OTT constitue un outil permettant d'offrir aux opérateurs tiers la visibilité requise sur les conditions d'accès au marché.

Néanmoins, une OTT approuvée par le régulateur ne signifie nullement que ladite OTT a couvert l'intégralité des aspects du droit de la concurrence ou qu'elle a apporté toutes les réponses à d'éventuels risques de comportements anticoncurrentiels.

Ainsi, l'approbation des OTT et/ou leurs évolutions, et la pratique internationale l'a démontré clairement, ne font pas obstacle à la présence ou à la caractérisation d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles, principalement lorsque l'opérateur à l'origine de l'OTT s'applique des conditions plus favorables

que celles prévues dans l'OTT à l'attention de ses concurrents, ou bien lorsque ledit opérateur cherche, dans le cadre de la mise en œuvre des dispositions de l'OTT, à en dénaturer l'objet et à en vider le sens.

Par ailleurs, le fait qu'une modification de l'OTT ait conduit à mettre fin à une pratique jusque-là mise en œuvre et qui est qualifiée désormais d'anticoncurrentielle, ne remet pas en cause la qualification de cette pratique pour le passé, qui tombe, de ce fait, sous le coup des sanctions prévues par la réglementation en vigueur pour la période concernée.

De même, faut-il préciser que le respect de la réglementation sectorielle par une entreprise en position dominante n'empêche pas de pouvoir sanctionner cette dernière au titre de l'abus de position dominante dès lors que la réglementation sectorielle lui laisse une liberté suffisante pour adopter un comportement autonome. C'est ce qui ressort de la décision n°15-D-01 de l'Autorité de la Concurrence en France du 5 février 2015 (para. 98), de l'Arrêt de la Cour de justice de l'Union Européenne (CJUE) n°C-280/08P du 14 octobre 2010 (paras. 80 et s.) et du Tribunal de l'Union Européenne (TUE), n°T-336/07 du 29 mars 2012 (paras. 299-300 et 339).

La qualification de l'abus dans ce cas repose sur l'appréciation de la marge de manœuvre dont dispose l'entreprise dominante pour appliquer la réglementation et du caractère abusif du comportement adopté.

La Commission Européenne, en ce qui concerne la question de l'existence d'une marge de manœuvre, considère qu'il faut, pour constater une absence de marge de manœuvre, que le cadre réglementaire supprime toute possibilité de comportement concurrentiel de la part de l'entreprise en position dominante. Ainsi s'agissant de l'appréciation de l'existence d'un abus en matière de compression de marge, il a été considéré que :

- le fait que l'entreprise disposait de la faculté de modifier ne serait-ce que ses prix de détail (cf. Tribunal de l'Union Européenne (TUE) du 29 mars 2012, T-336/07, paras. 330 et 336) ou de pouvoir déposer une demande de modification de ses tarifs auprès du régulateur (cf. CJUE n°C-280/08P du 14 octobre 2010 (para. 86) et le Tribunal de l'Union Européenne (TUE) n°T-336/07 du 29 mars 2012 (para. 335)) suffit à caractériser la marge de manœuvre et donc à lui imputer une compression de marge ;
- le fait que l'entreprise aurait pu être incitée par le régulateur à maintenir ses pratiques tarifaires est indifférent. Dans son arrêt Deutsche Telekom, la Cour de Justice Européenne a ainsi précisé :

«la seule circonstance que la requérante aurait été incitée, par les interventions d'une autorité réglementaire nationale telle la RegTP [NDLR l'autorité de régulation des télécommunications allemande], à maintenir en application ses pratiques tarifaires conduisant à la compression des marges de ses concurrents au moins aussi efficaces ne saurait, en tant que telle, en rien éliminer sa responsabilité au titre de l'article 82 CE [NDLR article du Traité européen prohibant les abus de position dominante]» (cf. CJUE n°C-280/08P du 14 octobre 2010 (para. 84)) ;

- le fait que le régulateur ait analysé et approuvé la compression de marge est indifférent (cf. CJUE n°C-280/08P du 14 octobre 2010 (para. 86)).

Ainsi, dans l'arrêt précité, la Cour a retenu que Deutsche Telekom avait pu abuser de la marge de manœuvre que lui laissait la réglementation car elle ne conteste pas qu'«elle aurait pu introduire des demandes d'autorisation auprès de la RegTP afin de modifier ses prix de détail pour les services d'accès aux abonnés».

En conclusion, une entreprise en position dominante ne peut s'exonérer de sa responsabilité au titre de l'abus de position dominante en invoquant l'absence d'encadrement réglementaire ou la défaillance de la réglementation qui aurait pu prévenir l'abus. Elle ne peut davantage s'exonérer de sa responsabilité si elle profite de la marge de manœuvre qui lui est offerte par la réglementation pour mettre en œuvre une pratique abusive.

207. Sur les prérequis du dégroupage :

Comme toutes les autres prestations mises en œuvre pour accompagner l'ouverture à la concurrence des marchés de télécommunications (interconnexion, portabilité des numéros, partage des infrastructures), le dégroupage de la boucle locale cuivre des opérateurs historiques est un ensemble de processus dont la réussite dépend, certes, de la pertinence du cadre réglementaire établi à cet effet mais également de la volonté des parties prenantes à s'y engager résolument et à assumer leurs obligations en toute transparence.

S'agissant de l'opérateur historique, il convient de rappeler, avec insistance, que son engagement est déterminant pour la mise en œuvre réussie du dégroupage, et ce au-delà de son obligation de publier une OTT et/ou de proposer une convention de dégroupage afin d'encadrer certaines modalités techniques et opérationnelles ne figurant pas dans l'OTT. Non seulement, il se doit de mettre en place une organisation efficace, souple et réactive pour satisfaire les demandes des opérateurs tiers, mais il doit en outre traiter ses concurrents, sur un pied d'égalité par rapport à ses propres services internes, et leur procurer la visibilité requise en mettant à leur disposition les informations utiles au dégroupage, y compris en les avisant préalablement de tout changement de son architecture de réseau pouvant impacter les opérateurs alternatifs, contrairement à ce qui s'était produit en 2013. Or, il nous a été donné de constater qu'IAM n'a pas pris les mesures nécessaires à même de lui permettre de satisfaire aux obligations relatives au dégroupage.

Sur ce dernier aspect, il y a lieu de souligner que dans les pays dans lesquels le dégroupage de la boucle locale a été réalisé avec succès, les informations relatives aux répartiteurs de l'opérateur historique étaient disponibles en temps réel, sous format électronique. Il en est ainsi en Suède, aux Etats Unis, au Japon, au Royaume Uni et en Belgique. En France, un intranet est mis par l'opérateur Orange à disposition des opérateurs alternatifs pour recueillir leurs offres de gros et automatiser tout le processus. Dans la majorité de ces pays, les opérateurs historiques semblent avoir transformé la contrainte/exigence réglementaire du dégroupage en une opportunité par la vente de gros des accès compensant les éventuels effets liés à la perte de clients et de parts de marchés au profit des opérateurs alternatifs.

208. Compte tenu de ce qui précède, la responsabilité d'IAM est établie, notamment en ce que :

- IAM a procédé en 2013 à la modification de l'architecture de son réseau fixe sans en informer au préalable, et dans des délais raisonnables, ses concurrents ;
- IAM n'a pas pris les mesures nécessaires pour mettre à disposition de ses concurrents les informations nécessaires au dégroupage dans les délais requis conformément à ses obligations ou engagements au titre des OTT ;
- IAM n'a pas pris les mesures nécessaires pour que le dégroupage soit opérationnel dès la publication des nouvelles OTT en 2015. IAM avait estimé ainsi que certaines demandes de prestations en relation avec le dégroupage étaient déraisonnables et injustifiées, avant de les accepter par la suite ;
- IAM a invoqué des contraintes à l'origine des retards dans la mise à la disposition des opérateurs alternatifs des informations sur les lignes inactives, alors qu'en 2014, il a accru ses activations de lignes fixes de près de 340.000 lignes, soit une moyenne de plus de 1100 nouvelles lignes par jour.

Le constat aujourd'hui sans équivoque est celui d'une ouverture extrêmement limitée du dégroupage aux concurrents.

4.7 Eléments constitutifs de la sanction

209. L'article 20 du décret n°2-16-347 dispose : *«L'ANRT examine si les pratiques dont elle est saisie constituent des violations des dispositions des articles 6, 7 et 8 de la loi n°104-12 (...). Elle prononce, le cas échéant, les mesures conservatoires, les astreintes, les injonctions et les sanctions prévues par la loi précitée n°104-12».*

4.7.1 Sanctions pécuniaires

210. Comme indiqué précédemment, l'article 39 de la loi n°104-12 précitée dispose que le montant maximum de la sanction est, pour une entreprise, de 10% du montant de son chiffre d'affaires mondial ou national pour les entreprises n'ayant pas d'activité à l'international, hors taxe le plus élevé réalisé au cours d'un des exercices clos depuis l'exercice précédant celui au cours duquel les pratiques ont été mises en œuvre. Si les comptes de l'entreprise concernée ont été consolidés ou combinés en vertu de textes applicables à sa forme sociale, le chiffre d'affaires pris en compte est celui figurant dans les comptes consolidés ou combinés de l'entreprise consolidante ou combinante.

211. L'article 39 de la loi n°104-12 dispose par ailleurs que : *«les sanctions pécuniaires sont proportionnées à la gravité des faits reprochés, à la situation de l'organisme ou de l'entreprise sanctionné ou du groupe auquel l'entreprise appartient et à l'éventuelle réitération de pratiques prohibées par le présent titre».*

212. Plusieurs critères peuvent être pris en considération pour apprécier la gravité d'une pratique.

4.7.1.1 Sur la gravité des pratiques

213. Les abus constatés ont eu pour objet ou pour effet d'entraver ou de retarder l'entrée ou le développement de concurrents d'IAM sur le marché.
214. Sur le marché du fixe et de l'Internet, l'acquisition d'une base de clients suffisante constitue un enjeu majeur pour les opérateurs ; ces derniers cherchant à figer les parts de marché. Cet enjeu est d'autant plus important que les changements d'opérateurs engendrent pour les clients des coûts conséquents. L'avance prise par un opérateur sera donc difficile à rattraper par les autres opérateurs.

Les pratiques mises en œuvre par IAM ont limité la capacité des opérateurs alternatifs à concurrencer effectivement IAM et à se lancer en particulier sur le marché de détail des services à haut débit fixes.

Le caractère de gravité de ces pratiques est accentué par le fait qu'elles ont été mises en œuvre au sein d'un marché qui se caractérise par des difficultés d'accès et qu'elles se sont appuyées sur l'exploitation d'infrastructures considérées comme essentielles.

215. Le cumul de l'ensemble des pratiques constatées a conduit au ralentissement de l'entrée de concurrents sur ce marché en restreignant la concurrence à différents stades du processus d'accès aux produits de gros d'IAM.

4.7.1.2 Sur le dommage à l'économie

216. Le dommage causé à l'économie se mesure à l'aune de la perturbation générale que les pratiques en cause ont pu occasionner à l'économie générale et au fonctionnement concurrentiel normal des marchés concernés. Il ne se confond donc pas avec le préjudice qu'ont pu subir les concurrents à cause de ces pratiques.
217. L'appréciation du dommage causé à l'économie doit être effectuée de manière objective et globale, au vu de l'ensemble des éléments pertinents du cas d'espèce, et notamment au regard de facteurs d'appréciation tenant à l'ampleur des manquements concernés, aux caractéristiques économiques du marché affecté, ainsi qu'aux conséquences conjoncturelles ou structurelles des manquements précités.
218. Dans le cas d'espèce, le Comité de Gestion a examiné successivement la durée des pratiques sur le marché affecté **(a)**, la taille du marché affecté **(b)** et la progression du marché affecté **(c)**, afin d'évaluer l'importance du dommage causé à l'économie **(d)**.

(a) La durée des pratiques

219. La durée des pratiques varie d'une pratique à une autre. Elle se définit par référence aux faits invoqués par WANA se rapportant à la mise en œuvre du dégroupage à compter de fin 2013 et qui ont perduré au moins jusqu'au 13 février 2019, date de transmission du Rapport d'instruction aux Parties.
220. A cet égard, le Comité de Gestion relève que certaines des pratiques anticoncurrentielles d'IAM durent depuis plusieurs années. Ces pratiques ont contribué au maintien d'une situation caractérisée par l'absence d'une mise

en œuvre opérationnelle du dégroupage et l'inexistence d'une concurrence effective sur le segment de marché concerné. Les effets négatifs qui en découlent, accentués par la durée particulièrement longue desdites pratiques, ont été préjudiciables au développement de ce segment de marché.

(b) La taille du marché affecté

221. L'importance du dommage à l'économie causé par les pratiques est corrélée à la taille du marché affecté. Il n'est pas requis dans ce contexte de procéder à un chiffrage détaillé et précis du marché, mais de procéder à une appréciation d'ordre général. En l'espèce, le marché affecté est essentiellement celui du fixe et des accès à Internet fixe à haut débit.
222. La taille du marché du fixe filaire et des accès à Internet fixe à haut débit, très largement dominé par IAM, peut être retracée sur la période 2013-2018 comme suit :

<i>en millions de DH</i>	2013	2014	2015	2016	2017	2018
CA fixe²¹	7.391	8.041	8.728	8.829	8.962	9.239

Ces chiffres constituent une estimation globale de la taille du marché affecté par les pratiques et ne sauraient représenter une approximation des dommages directement causés par celles-ci.

(c) La progression du marché

223. S'agissant du marché de détail de l'accès à Internet, l'essentiel des abonnements à Internet sont de type mobile. Les abonnements ADSL représentaient 5,58% des abonnements Internet en septembre 2019 et les abonnements FTTH seulement 0,4%²².
224. Selon l'Observatoire des abonnements à internet au Maroc, en septembre 2019, le nombre d'abonnés à l'Internet ADSL s'élevait à 1,46 million d'abonnés, soit une progression de 4,7% par rapport au 3^{ème} trimestre 2018²³. Une telle progression demeure assez faible dans la mesure où l'ANRT avait déjà estimé, dans son observatoire pour le 2^{ème} trimestre 2018, qu'une hausse annuelle d'abonnés à l'Internet fixe de 8% était «faible par rapport aux opportunités que pourrait offrir ce segment de marché».

(d) Conclusion sur le dommage à l'économie

225. La mise en œuvre concomitante des pratiques relevées a été de nature à entraver la concurrence sur les marchés du fixe et de l'accès à Internet fixe à haut débit, dissuadant l'entrée d'acteurs qui auraient pu animer la concurrence et proposer des innovations techniques et commerciales.
226. Les pratiques constatées ont ainsi contribué à élever des barrières à l'entrée sur les marchés concernés et ont pu contribuer à la lente pénétration du haut débit filaire au Maroc.

²¹ : englobant également l'Internet, la TV sur ADSL et les services data aux entreprises, tel que publié annuellement par IAM dans ses résultats financiers.

²² : ANRT, Observatoire des abonnements à internet au Maroc.

²³ : ANRT, Observatoire des abonnements à internet au Maroc.

227. L'absence quasi-totale de lignes dégroupées est un indicateur évident de l'effet produit par les difficultés dressées par IAM pour obtenir un accès au marché de gros en amont, retardant l'accroissement de la concurrence et par conséquent le développement d'offres concurrentes.

En l'espèce, le nombre de lignes d'accès à Internet dégroupées est très largement insignifiant ; IAM détenant plus de 99% du parc du fixe (cuivre) et ADSL caractérisant la préemption par IAM du marché de l'accès à Internet à haut débit fixe.

4.7.1.3 Sur la situation individuelle d'IAM

228. IAM n'ayant jamais fait l'objet de condamnation au titre de pratiques anti-concurrentielles, il n'existe pas de circonstance aggravante au titre de la réitération.

4.7.1.4 Conclusion sur la sanction pécuniaire

229. Au regard de ce qui précède, le Comité de Gestion considère qu'il y a lieu d'imposer à IAM une sanction pécuniaire conformément à l'article 39 de la loi précitée n°104-12.

4.7.2 Sanctions non pécuniaires

230. Par application de l'article 36 de la loi n°104-12, l'ANRT peut ordonner à la partie mise en cause de mettre fin aux pratiques anticoncurrentielles dans un délai déterminé ou imposer des conditions particulières.
231. Au cas présent, le Comité de Gestion constate qu'il y a lieu d'enjoindre à IAM de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser les pratiques qui lui sont reprochées et de permettre le rétablissement effectif de la situation concurrentielle sur le marché affecté par lesdites pratiques.

DECIDE

Article premier :

Il est établi qu'IAM a enfreint les dispositions de l'article 7 de la loi n°104-12 relative à la liberté des prix et de la concurrence en mettant en œuvre les pratiques exposées ci-après :

- Restriction du champ des lignes éligibles au dégroupage virtuel, en excluant les lignes inactives ;
- Retard dans la réalisation des tests préalables pour le dégroupage virtuel (VULA et Bitstream) ;
- Retards injustifiés dans la réalisation des études de faisabilité de colocalisation et dans la mise à disposition des espaces de colocalisation au profit de WANA par rapport aux délais réglementaires en vigueur ;
- Limitation des conditions d'exploitation des espaces de colocalisation mis à disposition de WANA et absence de visibilité sur la disponibilité des espaces complémentaires ;
- Non-respect des délais réglementaires et des modalités d'accès aux sites d'IAM, notamment aux DSLAM et aux NRA ;
- Entrave à la relève des incidents signalés par WANA dans le cadre du dégroupage virtuel, en imposant des exigences opérationnelles déraisonnables en matière de signalisation des incidents ;
- Non-respect des dispositions réglementaires en matière de comptes rendus à la suite des incidents signalés à IAM ;
- Entrave à la mise en place d'un processus efficace en matière de gestion des incidents ;
- Facturation déraisonnable des frais d'étude pour le dégroupage des lignes inactives ;
- Mise en place de pratiques de ciseau tarifaire entre les tarifs de gros de dégroupage et les tarifs de détails des offres ADSL d'IAM.
- Absence de mise à disposition en temps réel des informations préalables nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage pour les lignes inactives et inexistantes ;
- Refus de signature par IAM des PV d'intervention mixtes ;
- Retard et absence de communication à WANA des informations préalables au déploiement des NNRA ;
- Limitation discriminatoire des commandes de dégroupage des lignes inactives de WANA et non traitement des commandes excédant les prévisions et/ou ne résultant pas d'un volume raisonnable ;

- Exigence abusive auprès de WANA de communiquer les contacts des clients dont les lignes doivent être dégroupées ;
- Non-respect des délais d'activation des lignes dégroupées prévus dans les OTT ;
- Absence de mise en place d'une procédure de migration entre les différentes formes de dégroupage ;
- Refus de mise en place d'un serveur intégré de fourniture de l'information.

Ces pratiques sont constitutives d'un abus de position dominante au sens de l'article 7 de la loi n°104-12.

Article 2 :

Au titre des pratiques visées à l'article premier ci-dessus, il est infligé à IAM une sanction pécuniaire d'un montant de trois milliards trois cent millions (3.300.000.000) de dirhams.

Article 3 :

Il est enjoint à IAM de :

- Réaliser les études de faisabilité des demandes de colocalisation au maximum dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification à IAM de la demande de colocalisation.
- Donner, dans le cadre de sa réponse à l'étude de faisabilité suite à une demande de l'ERPT tiers, la visibilité, en termes de délai, pour la fourniture des espaces de colocalisation demandés.
- Mettre à disposition les espaces de colocalisation demandés par chaque ERPT, au maximum vingt (20) jours calendaires à compter de la date de notification par l'ERPT demandeur à IAM de l'acceptation du devis.
- En cas d'indisponibilité immédiate de la totalité de l'espace demandé :
 - fournir, dans un délai de 20 jours calendaires à compter de la date de notification par l'ERPT demandeur à IAM de l'acceptation du devis, l'espace disponible et, au minimum, un espace de 1/2 m3 non adossé à une cloison ou à un mur et qui doit être pleinement exploitable sur les deux faces ;
 - fournir les espaces demandés restants, et ce dans un délai n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à compter de la date de notification par l'ERPT demandeur à IAM de l'acceptation du devis.

Article 4 :

Il est enjoint à IAM de :

- Rendre opérationnel, au plus tard une (1) année après la date de notification de la présente décision, un dispositif permettant, compte tenu des meilleures pratiques internationales en la matière, l'automatisation des accès aux sites d'IAM par l'ERPT concerné, sans aucune obligation pour ce dernier de disposer pour chaque demande des autorisations préalables, ni d'engager préalablement des formalités administratives.

Les modalités tarifaires de ces accès devront se limiter au recouvrement des seuls

coûts justifiés relatifs notamment à la délivrance des autorisations permanentes ou provisoires d'accès par IAM.

Le dispositif mis en place devra assurer la sécurité et l'intégrité des interventions lors de l'accès de l'ERPT concerné.

- En attendant la mise en place dudit dispositif :
 - Mettre en œuvre et respecter le délai d'un (1) jour ouvrable (du lundi au samedi inclus, hormis les jours fériés) pour l'accès programmé des ERPT concernés aux sites d'IAM, en dehors des cas d'urgence.
 - Garantir à chaque ERPT concerné, en cas d'urgence et à la demande de ce dernier, un (1) accès gratuit par mois et par site dans un délai d'une (1) heure à partir de la notification de sa demande.
 - Donner droit à toute demande d'accès supplémentaire en urgence qui serait formulée par un ERPT, moyennant une rémunération dont le prix devra être orienté vers les coûts et dûment justifié par IAM à la demande de l'ANRT.

La facturation devra se faire par palier de délai de réponse et le délai de délivrance de l'accès en urgence ne pourra excéder quatre (4) heures, sans aucune restriction sur les jours et/ou les horaires d'accès.
- Mettre en place, au plus tard un (1) mois à compter de la date de notification de la présente décision, une procédure d'escalade tenant compte notamment des modalités opérationnelles citées plus haut et limitant au strict minimum les niveaux impliqués pour délivrer les autorisations d'accès à chaque site d'IAM, sans conditions préalables, sans exigence d'intervention de niveaux hiérarchiques comparables et sans dispositions pouvant rendre les modalités mises en œuvre discriminatoires.

Article 5 :

Il est enjoint à IAM ce qui suit :

- Pour tout nouveau déploiement de NNRA à venir à compter de la présente décision : soumettre à l'ANRT, au plus tard deux (2) mois à compter de la date de notification de la présente décision, une offre technique, opérationnelle et tarifaire (dite offre de gros) pour l'hébergement des équipements de chaque ERPT demandeur au sein des futures armoires de rue d'IAM, lesquelles devront nécessairement être multi-opérateurs.
 - Les tarifs de cette prestation devront être orientés vers les coûts, justifiés à la demande de l'ANRT et demeurer comparables à ceux observés dans le cadre des meilleures pratiques internationales.
 - Les modalités opérationnelles contenues dans cette offre devront notamment inclure un mode opératoire clair et précis, permettant à chaque ERPT de disposer des informations et du délai nécessaires pour formuler ses besoins.
- Mettre à la disposition des ERPT la liste des informations détaillées nécessaires relatives aux NNRA déjà déployés ou devant être déployés, permettant à ces ERPT de préciser clairement leur intérêt et de formuler une commande. Cette liste devra être complétée par IAM, chaque fois que nécessaire, ou à la demande de l'ANRT.
- Pour les NNRA déjà déployés avant la date de notification de la décision ANRT/CG/n°10-14 du 17 juin 2014, soumettre à l'ANRT, dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de notification de la présente décision, une offre

technique, opérationnelle et tarifaire, mettant en place un dispositif (y compris, si nécessaire, le remplacement des armoires existantes) permettant l'hébergement des équipements des ERPT demandeurs dans les NNRA d'IAM.

Les modalités de cette offre devront être raisonnables, non discriminatoires et justifiées à la demande de l'ANRT.

En outre :

- IAM devra transmettre aux ERPT et à l'ANRT, au plus tard un (1) mois après la date de notification de la présente décision, la liste complète des NNRA déployés par IAM à la date de notification de la décision ANRT/CG/n°10-14 du 17 juin 2014, comprenant toutes les informations utiles les concernant, et notamment, l'adresse, les coordonnées GPS, la capacité de chaque NNRA, le nombre de lignes raccordées, le NRA de rattachement, les chambres de proximité et la date de mise en service. Ces informations devront être communiquées par IAM selon des formats exploitables, au besoin validés par l'ANRT, permettant aux ERPT tiers de mieux identifier les sites concernés.
 - Dans le cadre du présent processus, IAM devra respecter un délai de réalisation des commandes d'hébergement ne pouvant excéder, par lot de cent (100) NNRA par ERPT, trois (3) mois courant à compter de la date de réception de la commande de la part dudit ERPT.
- Pour tout déploiement de NNRA par IAM qui serait intervenu entre le 17 juin 2014 et jusqu'à la mise en place de l'offre de gros visée ci-dessus : IAM notifiera, aux ERPT et à l'ANRT, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de notification de la présente décision, la liste desdits NNRA et mettra en place, sous sa seule responsabilité et à sa charge, un dispositif permettant l'hébergement des équipements de chaque ERPT demandeur, et en priorité, à proximité des NNRA d'IAM.

Ces informations devront être communiquées selon des formats exploitables, au besoin validés par l'ANRT, permettant aux ERPT tiers de mieux identifier les sites concernés.

- Dans le cas où les listes mentionnées ci-dessus seraient incomplètes ou erronées, IAM se verra infliger le paiement d'une astreinte, par jour de retard, égale à quatre millions (4.000.000) de dirhams. Le nombre de jours de retard est calculé par période de deux (2) mois et correspond à l'écart entre la date effective d'installation de chaque NNRA et la date de son intégration ou mise à jour dans les listes susmentionnées.

Dans tous les cas, la somme, par jour, des montants de la totalité des astreintes journalières, objet de la présente décision, ne pourra excéder la limite prévue par l'article 40 de la loi n°104-12.

Article 6 :

Il est enjoint à IAM de :

- Faire droit, dans des conditions objectives, aux demandes de chaque ERPT pour la réalisation de tests préalables pour le dégroupage virtuel.

Les tests fournis par IAM à cet égard devront envisager plusieurs configurations et services, et notamment ceux utilisés par l'ERPT concerné, et ce afin de

permettre à ce dernier de disposer des données nécessaires lui permettant d'offrir ses propres services.

Ces tests ne doivent pas être limités aux seuls services et débits qu'IAM offre à ses propres clients.

- Réaliser lesdits tests avec diligence et dans des délais raisonnables qui ne sauraient en tout état de cause être supérieurs à deux (2) mois, sauf retard imputé à l'ERPT tiers à compter de la demande de l'ERPT concerné. Dans le cas où IAM ne serait pas en mesure de respecter ce délai, il est tenu d'en informer l'ERPT concerné et l'ANRT et d'en motiver les raisons.

En tout état de cause, en cas de divergences persistantes avec l'ERPT concerné sur les modalités des tests, IAM devra en informer en détail l'ANRT dans les meilleurs délais afin que cette dernière puisse se prononcer sur lesdites modalités et en faire obligation aux parties.

Article 7 :

Il est enjoint à IAM de :

- Traiter les signalisations d'incidents notifiés par les ERPT sans exiger des rapports de diagnostic ; les éventuelles signalisations à tort seront facturées à l'ERPT concerné conformément aux modalités en vigueur ;
- Dans le cas où IAM exigerait la fourniture des rapports de diagnostic à l'ERPT, IAM devra mettre immédiatement à la disposition de l'ERPT tiers les outils de diagnostic nécessaires pour tous les cas de dégroupage, y compris ceux destinés à la pré-localisation ou à la localisation des incidents.

Ces outils de diagnostic devront fournir des informations aussi précises que celles dont dispose IAM pour ses propres besoins afin de permettre à l'ERPT concerné de réaliser des diagnostics efficaces et pertinents.

Préalablement à la mise à disposition de ces outils, IAM devra s'assurer que l'ERPT concerné est en mesure d'utiliser de manière effective les outils en question, et dans le cas contraire, IAM devra assurer la formation dudit ERPT quant à l'utilisation de ces outils.

Article 8 :

Il est enjoint à IAM de :

- Pour tout nouvel incident concernant une même ligne, d'ajouter ledit incident au ticket déjà ouvert concernant la ligne et ce, tant que les incidents précédemment signalés sur ladite ligne n'auraient pas été résolus.
- D'établir et de communiquer à l'ERPT concerné, chaque semaine, un rapport relatant des comptes-rendus «post intervention» systématique des tickets fermés, dans lequel IAM précisera la nature du défaut constaté, l'heure et les actions entreprises pour la clôture de chaque incident.

Ce compte-rendu devra être détaillé et permettre à l'ERPT concerné d'établir ses propres indicateurs de suivi et d'engager les actions qui seraient rendues nécessaires dans le cadre de l'amélioration des processus des dégroupages.

Article 9 :

Il est enjoint à IAM de :

- Garantir aux ERPT un accès non-discriminatoire aux mêmes bases de données et informations que celles auxquelles IAM accède pour ses propres besoins.
- Procéder, au plus tard quatre (4) mois suivant la date de notification de la présente décision, à la fiabilisation des données et des informations relatives aux NRA, aux NNRA et aux lignes inactives, notamment en indiquant les NNRA de rattachement.

IAM devra mettre en place un mécanisme de pénalités prévoyant qu'au-delà de cette échéance, les erreurs d'informations qui seraient éventuellement commises par IAM durant un même mois et qui dépasseraient un seuil de 5% par rapport aux demandes formulées par chaque ERPT, feront l'objet de pénalités à payer par IAM à l'ERPT concerné.

Au cours des trois (3) prochaines années à compter de la date de notification de la présente décision et en cas de manquement à la présente injonction, IAM se verra infliger le paiement d'une astreinte journalière égale à quatre millions (4.000.000) de dirhams.

Dans tous les cas, la somme, par jour, des montants de la totalité des astreintes journalières, objet de la présente décision, ne pourra excéder la limite prévue par l'article 40 de la loi n°104-12.

Article 10 :

Il est enjoint à IAM de :

- Fournir aux ERPT tiers, en temps réel, et au plus tard deux (2) mois à compter de la date de notification de la présente décision, toutes les informations préalables nécessaires au dégroupage des lignes inactives et inexistantes notamment le rattachement potentiel à un NNRA, qu'elles soient identifiées par adresse ou par numéro de désignation.
- Mettre à la disposition de chaque ERPT tiers toutes les informations nécessaires et à jour pour lui permettre d'évaluer ses besoins.

Article 11 :

Il est enjoint à IAM de :

- Lever toute limitation imposée aux ERPT tiers, notamment en ce qui concerne le nombre de commandes de dégroupage, par jour ou par période et ce, quel que soit le type de dégroupage.

Cette disposition peut être revue par l'ANRT en cas de difficultés dûment justifiées par IAM.

- Mettre à disposition des ERPT tiers et de l'ANRT, au plus tard deux (2) mois à compter de la date de notification de la présente décision, un rapport hebdomadaire concernant l'activité de son réseau fixe (cuivre) et ses services ADSL. Il s'agit des indicateurs et SLA suivants :
 - Le nombre de lignes pour lesquelles des commandes²⁴ ont été émises pendant la période considérée et celles²⁵ traitées ;
 - Les délais de livraison des accès DSL relatifs aux lignes existantes²⁶, qu'elles soient actives et/ou inactives ;
 - Les délais de livraison des accès DSL relatifs aux lignes inexistantes²⁷ ;
 - Le nombre des incidents ayant fait l'objet d'une demande de traitement pendant la même période considérée ;
 - Le taux hebdomadaire d'incidents DSL par commune²⁸ ;
 - Le taux hebdomadaire des lignes DSL dont l'incident a été résolu en moins de 48H par commune²⁹.
 - Les conditions opérationnelles et techniques dont bénéficie IAM pour l'activation, le traitement, et le service après-vente de l'ensemble des lignes ADSL de ses propres clients,
 - Les conditions opérationnelles et techniques appliquées à WANA pour l'activation, le traitement, et le service après-vente de l'ensemble des lignes dégroupées par WANA.

Cette liste devra être complétée par IAM, chaque fois que nécessaire, à la demande de l'ANRT.

Article 12 :

Il est joint à IAM, au plus tard deux (2) mois après la date de notification de la présente décision :

- D'activer les lignes actives, inactives et inexistantes au profit des ERPT tiers dans des délais non-discriminatoires par rapport à ceux dont bénéficie IAM et au plus tard dans les délais suivants :
 - Ligne active : deux (02) jours ouvrés.
 - Ligne inactive : trois (03) jours ouvrés.
 - Ligne inexistante : quatre (04) jours ouvrés.

²⁴ : Le terme commande renvoyant, pour IAM, aux commandes émises en interne.

²⁵ : IAM doit fournir les informations demandées par jour et par commune, (i) en distinguant les lignes actives, inactives et celles inexistantes et (ii) en précisant les informations de rattachement NRA/NNRA pour chaque ligne.

²⁶ : Pour chaque accès WANA et pour chaque accès DSL IAM, fournir, pour la période considérée, la date de dépôt de la commande, la date d'activation de la ligne, la commune concernée et les informations de rattachement des lignes concernées aux NRA/NNRA.

²⁷ : Pour chaque accès DSL WANA et pour chaque accès DSL IAM, fournir, pour la période en cause, la date de dépôt de la commande, la date d'activation de la ligne, la commune concernée et les informations de rattachement des lignes concernées aux NRA/NNRA.

²⁸ : Nombre d'incidents relatifs aux accès DSL, clôturés dans la semaine, ayant nécessité une intervention sur le réseau d'IAM, ainsi que les taux d'incidents qui en résultent respectivement pour IAM et WANA au regard de leurs parcs ADSL respectifs dans chaque commune concernée, en précisant les informations de rattachement des lignes concernées aux NRA/NNRA.

²⁹ : Nombre d'incidents relatifs aux accès DSL, clôturés dans la semaine en respectant le délai de 48 heures et ayant nécessité une intervention sur le réseau d'IAM, ainsi que les taux d'incidents résolus dans ce délai de 48 heures qui en résultent respectivement pour IAM et WANA au regard de leurs parcs ADSL respectifs dans chaque commune concernée, en précisant les informations de rattachement des lignes concernées aux NRA/NNRA.

- De soumettre à l'ANRT une version révisée de son offre technique et tarifaire :
 - intégrant les délais maximum indiqués ci-dessus ;
 - détaillant les modalités d'un mécanisme de pénalités au profit de l'ERPT demandeur dans le cas de non-respect par IAM de ces délais, et dont les montants seront fixés en tenant compte des meilleures pratiques internationales en la matière.

Article 13 :

Il est enjoint à IAM de :

- Soumettre aux ERPT, dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de notification de la présente décision, une proposition sur les modalités relatives à la mise en place d'une solution d'interfaçage avec leurs systèmes d'information respectifs pour la fourniture de l'information nécessaire au dégroupage et ce, conformément aux meilleures pratiques observées en la matière. A défaut d'accord entre les parties à l'expiration d'une période de trois (3) mois après la date de notification de la présente décision, l'ANRT arrêtera lesdites modalités et en fera obligation aux parties.
- Rendre opérationnelle, y compris en ce qui concerne la recette et la mise en production pour les parties relevant d'IAM, la solution retenue, au plus tard quatre (4) mois à compter de la date de validation ou de notification desdites modalités à IAM.
- Procéder, au plus tard dix-huit (18) mois à compter de la date de notification de la présente décision, à la dématérialisation et à l'automatisation de tous les processus portant notamment sur les commandes, le SVA, la maintenance, les accès aux sites, afférents à la mise en œuvre du dégroupage, en s'inspirant des pratiques internationales applicables en la matière.

Article 14 :

Il est enjoint à IAM de fixer à 200 DH/HT, au plus tard un (1) mois à compter de la date de notification de la présente décision, le tarif des frais d'étude par accès pour le dégroupage des lignes inactives.

Article 15 :

Il est enjoint à IAM de :

- Réviser, au plus tard un (1) mois à compter de la date de notification de la présente décision, les tarifs mensuels de gros d'accès pour le dégroupage en VULA et en Bitstream, pour garantir aux ERPT tiers, durant une période de quatre (4) années à compter de la date de notification de la présente décision, une marge brute³⁰ de 60%, leur permettant de répliquer, de manière économiquement viable, toute offre de détail d'IAM incluant le service ADSL.
- Ajuster, en conséquence, le tarif mensuel d'accès pour le dégroupage physique, en boucle locale ou en sous-boucle locale, pour tenir compte du même niveau d'écart de prix, en vigueur à la date de la notification de la présente décision, entre le tarif mensuel d'accès pour le dégroupage physique et les tarifs mensuels d'accès pour le dégroupage en VULA et en Bitstream.

³⁰ : Ecart entre le revenu moyen mensuel de détail tel qu'actuellement en vigueur pour chacune des offres ADSL et le coût mensuel de dégroupage y afférent, calculée sur la base des lignes inactives.

Article 16 :

Il est ordonné à IAM de se conformer, en tous points, aux injonctions prévues aux articles 3 à 15 de la présente décision, sous peine d'une astreinte journalière de quatre millions (4.000.000) de dirhams par jour de retard pour tous manquements auxdites injonctions, sauf montant d'astreinte supplémentaire spécifique indiqué aux articles 5 et 9 précités.

Article 17 :

IAM est tenu de mettre à jour et actualiser, en conséquence, ses différentes OTT de dégroupage, tenant notamment compte des présentes injonctions.

Dans tous les cas, les mises à jour issues des présentes injonctions et les négociations en vue de la conclusion des conventions de dégroupage ne doivent pas faire obstacle à la fourniture par IAM des prestations de dégroupage

Article 18 :

En vue de la liquidation des astreintes, le Comité de Gestion de l'ANRT délègue au Directeur Général de l'ANRT le soin de mettre en œuvre, chaque deux (2) mois, les dispositions de l'article 27 du décret n°2-14-652 du 1^{er} décembre 2014 pris pour l'application de la loi n°104-12 précitée.

Article 19 :

La demande de WANA de constatation du préjudice subi par WANA en raison des pratiques anticoncurrentielles imputables à IAM est déclarée irrecevable ; cette demande ne relevant pas des compétences de l'ANRT.

Article 20 :

Le paiement des montants de la sanction et des astreintes s'effectue au profit de la Trésorerie Générale du Royaume.

Article 21 :

Le Directeur Général de l'ANRT est chargé de l'exécution de la présente décision qui est notifiée aux Parties.

* * * * *