

L'Autorité de régulation sanctionne Mattel et Mauritel Mobiles

L'escalade

Dans sa relation tumultueuse avec les deux opérateurs de téléphonie mobile que sont Mattel et Mauritel Mobiles, l'Autorité de Régulation vient de franchir un nouveau palier. Après une série de mise en garde sur la qualité des réseaux, l'Autorité a infligé cette semaine une sanction pécuniaire aux deux sociétés.

Depuis plus de deux ans, l'Autorité mène une série d'enquêtes d'évaluation de la qualité de service des réseaux des opérateurs de téléphonie mobile en Mauritanie : Mattel et Mauritel.

La première enquête a été effectuée du 17 au 23 février 2002 et la cinquième du 23 janvier au 19 février 2004. La plus importante ayant été menée du 9 au 15 décembre 2002 et a concerné 13 localités et deux axes routiers

Suite en page 3

L'escalade

Suite de Une

(Nouakchott-Rosso et Nouakchott-Boutilimit). Toutes ont révélé, selon le "gendarme" des télécommunications, une qualité de service globalement en deçà des minima exigés par les cahiers des charges des opérateurs "et" des manquements aux engagements souscrits par les opérateurs en matière de qualité de service notamment en terme de taux de perte d'appels ". Mais, malgré les promesses des opérateurs d'y remédier rapidement, l'Autorité a constaté, au fil de ses enquêtes, "la persistance des manquements relevés (qui) affectent sensiblement les conditions de continuité de service ". Le Conseil National de Régulation a été du coup obligé, selon le communiqué publié par l'Autorité, d'appliquer les sanctions prévues par la législation en vigueur : 15.800.000 UM à Mattel SA et 30.450.000 UM à Mauritel Mobiles. La sanction prononcée concerne pour Mattel SA 7 localités et 10 localités pour Mauritel Mobiles.

L'Autorité a également adressé une mise en demeure (qui concerne 7 localités pour Mauritel Mobiles et 12 localités pour Mattel) de "se conformer aux engagements prescrits par leurs cahiers de charges dans un délai d'un mois à compter du 18 mars 2004 ". La question sera certainement posée, sur la discordance entre les montants des sanctions précités, et le nombre de localités sur lesquelles ceux-ci sont mis en demeure !!!!! La sanction est-elle calculée en fonction du parc d'abonnés des deux opérateurs, qui au vu des chiffres peut paraître logique, ou selon le taux des 11% fixé unilatéralement par l'autorité pour des raisons qui lui sont propres ?

Procédures contestées

Au niveau des deux opérateurs, si on ne conteste pas le principe du contrôle de la qualité du service, on n'est pas nécessairement d'accord sur la méthode utilisée par l'Autorité de Régulation qui a fait preuve, selon les termes d'un responsable du secteur, d'"autorité ". Selon lui, "l'Autorité a imposé une méthode sans consulter les opérateurs qui ont eux-mêmes leurs propres méthodes qui n'aboutissent pas obligatoirement aux mêmes résultats et qui sont parfois beaucoup plus fiables ". Ensuite la méthode de

calcul des pénalités n'est pas au-dessus de tout soupçon. Il est écrit dans les cahiers des charges que lorsqu'il y a manquement, l'Autorité peut taxer l'opérateur à hauteur de 7 millions d'UM par site et par manquement. Pour ne pas avoir à taxer Mattel pour 7 sites cités dans le communiqué (soit 49 millions d'UM) et Mauritel Mobiles pour les 10 (77 millions), l'Autorité a choisi le montant de 5 millions (au lieu de 7) et le seuil de 11% de perte d'appels.

Par exemple, si un opérateur a un taux de perte de 33% dans un site, il paiera 33% des 5 millions. Le calcul des taux dans les différents sites a donné les montants que l'on sait sans qu'on sache qui a fixé ce seuil de 11% qui a déséquilibré les pénalités au profit de Mattel ni pourquoi.

Au niveau d'un des opérateurs, on se dit "déçu" par l'attitude de l'Autorité qui, au lieu de chercher à trouver des solutions aux problèmes des opérateurs (notamment ceux liés au transfert de devises qui freinent considérablement l'exécution des projets) essaie plutôt de leur mettre les bâtons dans les roues.

Les deux opérateurs se considèrent comme un modèle de coopération sud/sud qu'il faudrait bien gérer sans excès de zèle.

Il y a lieu aussi de prendre en considération leur apport et leur contribution au développement économique du pays, à titre d'exemple : les versements mensuels, au Trésor Public (TVA et autres taxes), qui se comptent par centaines de millions d'UM.

Dernier argument qui font valoir les opérateurs : l'Autorité ne peut, en aucun cas, être plus préoccupée par la qualité du service que les sociétés elles-mêmes, dont leur premier objectif est la satisfaction de leurs clients. Le problème pouvait trouver une solution s'il n'y avait pas, entre autres, cette crise de communications entre l'Autorité et les opérateurs, accentuée par le remords qui ressentent certains membres de cette structure qui perçoivent de gros salaires pour un travail insignifiant. Et qui trouvent là l'occasion inespérée de démontrer qu'ils veillent au respect des engagements et de l'intérêt des usagers.

AHMED OULD CHEIKH