

Les Actions de régulation menées par l'ANRT en faveur du consommateur

Fatima Azzahra BERRADY
*Chef de service suivi et enquêtes
concurrentielles*
ANRT - Maroc

Introduction

- « L'ANRT se fixe comme objectif de doter le secteur des télécommunications d'un cadre réglementaire efficace et transparent favorisant une concurrence loyale au bénéfice des utilisateurs des réseaux et services des télécommunications »

Extrait du préambule de la loi n° 24-96 relative à la poste et aux télécommunications

Les leviers de régulations

- Dans le cadre de ses prérogatives, l'ANRT a mis en place un certain nombre de leviers de régulation, pour asseoir une concurrence loyale entre les opérateurs.
- Ces leviers permettent, aussi, de faire bénéficier le consommateur du jeu de la concurrence.
 - Une concurrence efficiente n'est pas le but final, mais un moyen pour préserver les intérêts du consommateur

Les leviers de régulations

- La portabilité des numéros
- Le dégroupage de la boucle locale
- La sélection et présélection du transporteur

En plus de ces leviers de régulation qui ont pour but de développer la concurrence, d'autres actions sont mises en œuvre par l'Agence dans le souci de préserver les intérêts des consommateurs

La mise à niveau des contrats de commercialisation des services de télécommunications

- **Processus : Examen des contrats proposés par les opérateurs aux clients et proposition de modifications faite aux opérateurs.**
- **L'objectif escompté à travers cet examen est d'assurer un équilibre dans la relation entre l'opérateur et le consommateur.**

Le suivi de la qualité des services de télécommunications :

- Les cahiers des charges des opérateurs contiennent des dispositions explicites concernant l'obligation de maintenir la qualité des services à des niveaux satisfaisants.
- L'ANRT assure le respect de ces obligations, à travers, notamment :
 - Des contrôles techniques réguliers des réseaux des opérateurs ;
 - Des enquêtes d'évaluation de la qualité des services, telle que perçue par les consommateurs.
 - Des audits opérationnels de la qualité de service (ADSL par ex).

Outre ces actions, qui sont initiées par l'ANRT, d'autres mesures ont été prises à l'initiative des consommateurs

A travers leurs réclamations

Saisines et doléances des consommateurs

- Depuis la promulgation de la loi n°55-01 et du décret 772 encadrant la procédure de saisine de l'ANRT en cas de litiges, de pratiques anticoncurrentielles et d'opérations de concentration économique, le consommateur et par le biais d'associations, a le droit de saisir l'ANRT en cas de constat de pratiques anticoncurrentielles.
- L'Agence a été appelée à traiter un certain nombre de plaintes et de doléances provenant des consommateurs ou des associations de consommateurs qui s'articulaient souvent autour de la qualité de service, des problèmes de facturation ou des moyens d'information.

Encadrement des modalités de publicité

- Objectifs de la décision :
 - Mesure préventive pour éviter les litiges.
 - Harmonisation de la méthode de publicité des opérateurs en termes d'affichage des mentions essentielles des offres.
 - Mise en place d'une référence claire aussi bien pour les ERPT, les FSVA , les consommateurs et l'ANRT, notamment, en cas de saisine portant sur la publicité.

Audit de la qualité de service ADSL De l'opérateur historique IAM

- **Raisons de l'audit opérationnel** : réclamations des FAI et des consommateurs
- **Objectif** : améliorer la qualité de service ADSL
- **Éléments d'analyse**:
 - Identification des problèmes techniques liés au service ADSL ;
 - Les procédures de traitement des réclamations au niveau d'IAM ;
 - Comparaison du traitement des clients d'IAM et ceux des ISP ;
 - Les modalités de facturation des ISP.

Audit du système de facturation des opérateurs

- L'objectif de cet audit est l'évaluation de:
 - L'exactitude de facturation;
 - L'accessibilité des tarifs;
 - La lisibilité de la facture;
 - La clarté des tarifs;
 - Traitement des réclamations;
 - Contrôle interne de la facturation

CONCLUSION

**LE DEGRÉ DE RÉUSSITE DE LA
LIBÉRALISATION DU SECTEUR DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS NE PEUT SE
MESURER QU'À TRAVERS LE NIVEAU DE
SATISFACTION DU CONSOMMATEUR.**