



AUTORITE DE REGULATION MULTISECTORIELLE DE MAURITANIE

DISPOSITIF DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

SYNTHESE

Le cadre réglementaire de la régulation en Mauritanie assigne à l'Autorité de Régulation Multisectorielle de Mauritanie (ARE) une mission de protection des consommateurs de services des télécommunications ;

Il n'existe pas de réglementation spécifique à la protection du consommateur ;

La protection du consommateur est assurée dans le cadre général des missions de régulation :

- Assurer le développement et l'exercice d'une concurrence saine et loyale au bénéfice du consommateur (empêcher et sanctionner les pratiques anticoncurrentielles,
- Assurer le respect des obligations des cahiers de charges (couverture, qualité et continuité de service ect)
- Assurer l'interconnexion entre les operateurs
- Ect

Brièvement l'action de l'ARE en matière de protection du consommateur est concrétisée dans les actions suivantes :

1. Contrôle de la qualité et de la continuité du service :

- Obligations des cahiers de charges des operateurs qui en fixent les indicateurs, elles sont contrôlées périodiquement au moyen de campagnes périodiques de contrôle de qualité sur tout le territoire et les manquements sanctionnés par des amendes. La révision du dispositif de contrôle de qualité des

services mis en place est en cours en vue de sa modernisation et son adaptation (acquisition d'équipements de contrôle)

- Contrôle du respect des obligations en matière de délais pour les dérangements et la mise en place de numéros verts gratuits pour les besoins ;

2. Contrôle tarifaire

- Contrôle périodique (et à chaque changement de tarification) de l'application effective des tarifs publics de tous les services de télécommunications (voix et sms et autres services autres que l'internet) et de la facturation ;
- Obligation d'informer l'Autorité des nouveaux services préalablement à leur lancement et contrôle systématique de la conformité du service (réalité du service et tarif)
- Contrôle systématique des offres promotionnelles : conformité, publicité, tarif -----ect

3. Information du consommateur :

- Obligation aux opérateurs d'informer le consommateur sur les tarifs des services offerts :
 - i. publication sur le site de l'opérateur
 - ii. affichage dans les agences
 - iii. toute autre publication appropriée (presse, catalogue)

iv. et leur mise à jour

- Publication par l'Autorité des grilles tarifaires des opérateurs en TTC sur son site ;

4. Appui aux associations de protection des consommateurs :

Dans ce cadre l'Autorité œuvre depuis l'ouverture du secteur à promouvoir la création d'associations de défense des consommateurs dont le rôle est jugé central dans toute politique ou stratégie de protection des consommateurs ; Elle a subventionné et appuyé la création de deux associations de défense des consommateurs dont une spécifique aux TICs (récente)

5. Service de protection des consommateurs :

Ce service dédié à la protection des consommateurs a toujours traité les plaintes des consommateurs qu'il recevait directement des consommateurs et à travers les associations de défense des consommateurs depuis leur création ;

Perspectives :

- Se doter d'un dispositif de contrôle performant de la qualité de tous les services offerts par les operateurs

- Renforcer la réglementation en matière de protection du consommateur à l'occasion de la révision du cadre réglementaire prévue en cours d'année :
 - définition des responsabilités en la matière ARE, Associations,
 - procédure de saisine de l'ARE,
 - procédure de conciliation ou d'arbitrage, dérogation ect)
 - encadrement des offres promotionnelles
 - publicité

- Actions de sensibilisation des consommateurs et de communication : appui aux associations, journées portes ouvertes et media

- Enquêtes consommateurs