

***Outils de régulation et protection des consommateurs :  
l'expérience marocaine***

***M. Abdelali MADANI  
ANRT/MAROC***



# Plan de la présentation

- Introduction
- Outils de régulation versus protection des consommateurs
- Gardes-fous et actions prises par l'ANRT pour la protection des consommateurs
- Qualité de service et protection des consommateurs
- Conclusion

## Introduction

- La libre concurrence suppose un bénéfice pour tous les acteurs du marché, en l'occurrence les consommateurs.
- En télécommunications, le souci de sauvegarder la concurrence et donc de préserver les intérêts du consommateur s'est consacré par le renforcement des prérogatives du régulateur en la matière .
- Une politique de concertation avec les consommateurs : Etablir un dialogue avec les consommateurs à travers des associations de protection des consommateurs en matière de sensibilisation aux droits et devoirs des consommateurs des services de télécommunications;
- Sensibilisation des consommateurs à travers des journées organisées en partenariat avec les associations des consommateurs ;
- Consultation pour la prise de décision : ex. : décision sur les modalités d'affichage et de publicité des services de télécommunications et sur les promotions

# OUTILS DE RÉGULATION VERSUS PROTECTION DES CONSOMMATEURS

## Service Universel :

Services de télécommunications pour tous.

## Portabilité des numéros

"la portabilité du numéro est un élément moteur du choix du consommateur et du jeu effectif de la concurrence" (directive du Parlement Européen et du Conseil en date du 7 mars 2002 ).

## DÉGROUPEMENT DE LA BOUCLE LOCALE :

- Diversité de choix sur le plan qualité prix des services fournis.
- Impact significatif sur les coûts d'abonnement et des communications locales.
- Développement de l'Internet, des technologies ADSL et la diffusion rapide de " services avancés ".

## Sélection du transporteur :

un mécanisme qui permet aux abonnés d'un opérateur de choisir entre d'autres opérateurs pour l'acheminement d'une partie ou de l'intégralité de ses communications.

## – Encadrement des marchés particuliers des télécommunications et l'identification des opérateurs puissants

Cet exercice permet d'encourager les nouveaux entrants à opérer sur les marchés de télécommunications dans un cadre viable, ce qui leur permettra par définition de fournir de nouveaux services et de diversifier le choix pour le consommateur

# Garde-fous et actions prises par l'ANRT pour la protection des consommateurs

## 1/5

L'ANRT dispose de garde-fous pour la protection des consommateurs :

- Obligations des opérateurs de traitement équitable des consommateurs ;
- Droit de regard sur les contrats et les conditions générales de fourniture des services de télécommunications ;
- Obligation des opérateurs d'informer les consommateurs sur les tarifs de fourniture de chaque service et des conditions générales d'offre de service.

# Garde-fous et actions prises par l'ANRT pour la protection des consommateurs

## 2/5

### – Encadrement des modalités de la publicité des services de télécommunications

– Processus associant tous les acteurs du marché, dont les consommateurs.

– Objectifs :

- Respecter les principes de la loyauté et de la lisibilité du message publicitaire.
- Eviter les litiges qui naissent en raison de la confusion ou décalage entre le contenu du message publicitaire, sa compréhension par le consommateur et l'offre proposée au moment de la signature du contrat.
- Harmoniser la méthode de publicité entre opérateurs et Fournisseurs en termes d'affichage des mentions essentielles des offres.
- Disposer d'une base de référence claire aussi bien pour les ERPT, les FSVA , les consommateurs et l'ANRT en cas de saisine portant sur la publicité.

# Garde-fous et actions prises par l'ANRT pour la protection des consommateurs

## 3/5

### – Encadrement des modalités de promotion des services de télécommunications

- Processus associant tous les acteurs du marché et réponse aux réclamations des consommateurs

#### Objectifs :

- Donner une définition à la promotion des services de télécommunications ;
- Fixer les conditions et modalités de promotion des services de télécommunications ;
- Encadrer la durée et les intervalles pour les promotions des services de télécommunications ;
- Assurer une meilleure perception et une transparence des prix par les consommateurs et par le marché ;
- Informer les consommateurs des conditions de promotion par tous les moyens ;
- Transmission préalable des offres de promotion.

# Garde-fous et actions prises par l'ANRT pour la protection des consommateurs

## 4/5

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

#### Processus :

- Examen et analyse de tous les contrats proposés par les opérateurs aux clients.

#### Objectif :

- Assurer un équilibre dans la relation entre professionnel (opérateur) et consommateur et proposer des réajustements sous forme de révision des contrats.



# Garde-fous et actions prises par l'ANRT pour la protection des consommateurs

## 5/5

- Réponse aux requêtes et réclamations des consommateurs
- Droit des consommateurs à la saisine de l'ANRT pour pratiques anticoncurrentielles ;
- Suivi individualisé des réclamations des consommateurs et intervention auprès des opérateurs pour leur résolution ;
- En plus de :
  - Information du public à travers son site Internet sur la réglementation des télécommunications et les décisions prises dans le cadre de la régulation de ce secteur ;
  - Audit du système de facturation des opérateurs ( en cas de problèmes liés aux factures et suite aux doléances des consommateurs ).

## Protection des consommateurs : Cas du service adsl

- Audit opérationnel : cas de la qualité de service ADSL
  - Raisons de l’audit opérationnel : réclamations et doléances des FAI et des consommateurs
  - Déroulement de l’audit : ( ANRT + Cabinet international )
  - Objectif : améliorer la qualité de service ADSL
  - Principales recommandations :
    - Proposition à l’ANRT de SLA ( service level agreement ) appropriés et séparés pour la relève de dérangements, pour l’installation et pour la collecte ;
    - Ces SLA feront l’objet de négociation et accords entre IAM et FAI, ils viseront à officialiser les relations entre ces entités dans le but de parvenir à une convergence de vues sur le service fourni, sa qualité, ses caractéristiques, les responsabilités et les priorités de chacune des parties.
    - Les SLA constituent un moyen efficace pour l’amélioration des services de télécommunications de façon concertée et négociée.

## Qualité des services de télécommunications au Maroc : Obligations des opérateurs

- Une Décision du DG de l'ANRT (ANRT/DG/N°10 du 27 octobre 2005) fixe les modalités et délais de fourniture à l'ANRT des indicateurs QoS, par les exploitants de réseaux publics de Télécommunications. Ces informations peuvent être transmises selon des canevas et formats établis par l'ANRT, mensuellement, semestriellement ou annuellement au plus tard le 31 janvier;
- L'ANRT peut procéder à des contrôles auprès des opérateurs et à cet effet, ils doivent mettre à sa disposition les moyens nécessaires pour mener à bien cette mission ;
- L'ANRT peut modifier les conditions minimales et les paramètres en concertation avec les opérateurs ;
- L'opérateur est tenu de remettre à l'ANRT un rapport décrivant en détail la méthodologie et les équipements utilisés pour le contrôle et le suivi de la qualité de service notamment :
  - Les indicateurs du degré de satisfaction des abonnés ;
  - La périodicité des entretiens des équipements de son réseau ;
  - Les moyens techniques offerts aux équipes de planning, exploitation et entretien obtenu de 2ème niveau.

# Qualité des services de télécommunications au Maroc : Efforts déployés par l'ANRT

## – Enquêtes et sondages :

- Enquête annuelle d'évaluation de la qualité des réseaux de téléphonie mobile de norme GSM, telle que perçue par les consommateurs dans les conditions où ceux-ci les utilisent au quotidien.

Ces enquêtes sont sous-traités à des bureaux d'études spécialisés, motivées par :

Ce choix est motivé par .

- ✦ Les besoins énormes en terme de ressources humaines et matérielles pour la réalisation d'une enquête généralisée sur les zones de couverture au Maroc. La durée de cette enquête n'est que de quelques semaines et ces ressources ne seront en action que pendant cette période;
- ✦ La fiabilité et la crédibilité des résultats de mesures;
- ✦ Un benchmark international a montré que plusieurs pays sous-traitent la partie mesures QoS tout en les supervisant (France, Royaume Uni...).

# Qualité des services de télécommunications au Maroc : Efforts déployés par l'ANRT

## Et supervisées et encadrées par l'ANRT, en :

- ✦ Élaborant les cahiers de prescriptions spéciales : configuration générale de l'enquête , Choix des échantillons, Nombre d'appels, horaire, positions, outils de réalisation (bancs de contrôle QoS GSM ou mesures manuelles...);
  - ✦ Définissant les indicateurs à évaluer : Tb, Tc, QA, Qualité et délai de transmission SMS, MMS etGPRS;
  - ✦ Sélectionnant le soumissionnaire ;
  - ✦ Publiant les résultats et conclusions.
- 
- Enquête ponctuelle d'évaluation de la qualité des réseaux de téléphonie mobile
  - Enquête et sondage de satisfaction des consommateurs visant à mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs des services de télécommunications aussi bien sur le plan des services techniques, des services commerciaux et sur le plan des tarifs : enquêtes irrégulières menées par la DCSO.
  - Contrôle des niveaux d'exposition aux rayonnements non ionisants émanant des stations radioélectriques : achat de deux nouvelles stations mobiles de contrôle technique équipées des dernières technologies une vingtaine de réclamatins en 2007
- ( aucun dépassement des valeurs limites d'exposition aux champs électrmagnétiques fixées par le Ministère de la Santé )

## Conclusion

L'ANRT oeuvre pour la protection des intérêts des consommateurs dans le cadre d'une relation de partenariat et de concertation avec les consommateurs et les opérateurs.

Merci de votre attention

[madani@anrt.ma](mailto:madani@anrt.ma)

