



DECISION N°28 /SP/PC/ARPT DU 3/11/2010

Modifiant et complétant le cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT),

- Vu la loi 2000-03 du 5 Joumada El Oula correspondant au 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications, notamment ses articles 10, 13, et 39 ;
 - Vu le décret exécutif n°01-123 du 15 Safar 1422 correspondant au 09 mai 2001, relatif au régime d'exploitation applicable à chaque type de réseau, y compris radioélectrique et aux différents services de télécommunications modifié et complété ;
 - Vu les décrets présidentiels portant désignation de la présidente et des membres du Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications ;
 - Vu le décret présidentiel du 13 Dhou El Hidja 1427 correspondant au 2 janvier 2007 portant nomination du directeur général de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
 - Vu la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 du 25/08/2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications, notamment ses articles 2, 3 et 5 ;
 - Vu le cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels ;
 - Vu le règlement intérieur de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications ;
- ❖ *Considérant l'article 10 du cahier des charges sus visé qui édicte que : « l'Autorité de Régulation peut modifier ou amender en tant que de besoin tout ou partie des dispositions du présent cahier des charges sans pour autant que ces modifications ne puissent remettre en cause de façon fondamentale les équilibres économiques sous-jacents à l'autorisation »*

- ❖ *Considérant le 5ème alinéa de l'article 39 de la loi 2000-03, sus visée, qui dispose que : «l'autorisation est personnelle et ne peut être cédée à un tiers » ;*
- ❖ *Considérant que toute modification de la répartition des parts sociales ou de l'actionnariat du titulaire de l'autorisation, par toute forme de cession qui aurait pour effet de conférer au cessionnaire la majorité du capital social de la société titulaire de l'autorisation et/ou la majorité des droits de vote dans l'assemblée délibérante du titulaire, est forcément assimilable, dans un marché ouvert à la concurrence, à une cession de l'autorisation délivrée à ce dernier ;*
- ❖ *Considérant le premier alinéa de l'article 13 de la loi 2000-03 sus citée qui édicte que : « l'autorité de régulation a pour missions :*
 - *de veiller à l'existence d'une concurrence effective et loyale sur les marchés postal et des télécommunications en prenant toutes mesures nécessaires afin de promouvoir ou de rétablir la concurrence sur ces marchés »*
- ❖ *Considérant le 3^e alinéa de l'article 13 de la loi 2000-03 sus citée qui édicte que : « l'autorité de régulation est habilitée à requérir des opérateurs, prestataires de services et de toute personne concernée, tout document ou information utile pour l'accomplissement des compétences qui lui sont dévolues par ou en vertu de la présente loi » ;*
- ❖ *Considérant l'article 14/2 du cahier des charges sus visé qui édicte que : « L'Autorisation est délivrée au Titulaire par l'ARPT pour une durée de 5 ans, qui sera renouvelée à l'échéance »;*
- ❖ *Considérant que l'article 2 de la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 sus visée prévoit que toute autorisation relative aux services de télécommunications, centres d'appels en ce compris, doit prendre systématiquement fin à la date de son échéance sans aucune autre formalité que l'expiration de sa durée ;*
- ❖ *Considérant aussi que l'article 3 de la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 sus visée édicte que le renouvellement de ces autorisations : « ne peut en aucun cas intervenir par tacite reconduction. Il doit impérativement faire l'objet d'une demande expresse adressée par le détenteur de l'autorisation à l'ARPT dans un délai de 45 jours, attesté par accusé de réception, avant l'expiration de la durée de son autorisation » ;*
- ❖ *Considérant en outre que la durée du renouvellement de ces autorisations a été fixée par l'article 5 de la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 sus visée à 2 ans ;*
- ❖ *Considérant la nécessité de mettre en conformité le cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels avec les dispositions de la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 sus visée ;*
- ❖ *Considérant que la teneur des changements envisagés dans la présente décision n'altère en aucun cas de façon fondamentale les équilibres économiques sous-jacents au cahier des charges susvisé;*
- ❖ *Considérant la délibération du Conseil de l'ARPT lors de sa réunion en date du 3/11/2010 (PV n°60) ;*

DÉCIDE

Article premier :

La présente décision a pour objet de modifier et de compléter le cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels.

Article 2 :

L'article 3 du cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels est rédigé comme suit :

« L'autorisation est personnelle et ne peut être cédée à un tiers. Elle ne peut faire l'objet en aucun cas de sous-traitance.

Toute forme de partenariat contrevenant au caractère personnel de l'autorisation est proscrite. »

Article 3 :

Il est ajouté un point 8 à l'article 8 du cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels, rédigé comme suit :

- *«Assurer la continuité de ses services et ne pas cesser totalement leur fourniture sans y avoir été préalablement autorisé par l'autorité de régulation, sauf en cas de force majeure dûment constatée, et ne pas cesser son activité sans en avoir préalablement informé l'ARPT».*

Article 4 :

L'article 11.2 du cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels est complété *in fine* par un point 6 rédigé comme suit : «

- *Tout projet de partenariat qu'il envisage dans la délivrance du service ».*

Article 5 :

Il est ajouté un article 11 bis dans le cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels, rédigé comme suit :

« Article 11 bis Modification du capital social, Cession et Transfert :

11 bis .1 Modification du capital social

Toute modification affectant directement plus du tiers de la répartition de l'actionnariat ou des parts sociales du titulaire est soumise à l'autorisation préalable de l'ARPT.

11 bis.2 Cession et Transfert

Conformément à l'article 3 ci-dessus la présente autorisation ne peut être cédée ou transférée à des tiers.

Toute modification de la répartition des parts sociales ou de l'actionnariat du titulaire de l'autorisation, par toute forme de cession qui aurait pour effet de conférer au cessionnaire la majorité du capital social du titulaire de l'autorisation ou la majorité des droits de vote dans son assemblée délibérante, est considérée, au sens du présent cahier des charges, comme une cession de l'autorisation ».

Article 6 :

L'article 14 du cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels sus visé est modifié comme suit :

« ARTICLE 14: ENTREE EN VIGUEUR – DUREE – RENOUELEMENT

Le présent cahier des charges est annexé à l'autorisation du titulaire et en fait partie intégrante.

L'Autorisation est délivrée au Titulaire par l'ARPT pour une durée de 5 ans.

Le renouvellement de l'autorisation ne peut en aucun cas intervenir par tacite reconduction. Il doit impérativement faire l'objet d'une demande expresse adressée par son titulaire à l'ARPT dans un délai de 45 jours, attesté par accusé de réception, avant l'expiration de la durée de son autorisation.

Si à l'issue du délai prescrit à l'alinéa précédent, l'autorisation n'est pas renouvelée, elle prendra fin à la date de son échéance sans aucune autre formalité que l'expiration de sa durée.

Les autorisations dont les demandes de renouvellement ont reçu un avis favorable de la part de l'ARPT sont renouvelable pour une durée fixée à deux (02) ans ».

Article 7 :

La présente décision est applicable à compter du 3/11/2010 à tous les détenteurs d'autorisations de centre d'appel y compris les titulaires d'autorisations actuellement en vigueur.

La présente décision sera publiée sur le site web de l'ARPT.

Article 8 :

Le Directeur Général est chargé du suivi de l'exécution de la présente décision.

Pour le Conseil
La Présidente