

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية

AUTORITÉ DE RÉGULATION DE LA POSTE ET DES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES



RAPPORT
ANNUEL

20
20

01, شارع قدور رحيم حسين داي - 16005 - الجزائر
01, Rue Kaddour Rahim - Hussein Dey - 16005 - Alger - Algérie

الهاتف : + 213 (0) 23 77 16 64 / + 213 (0) 23 77 16 67

الفاكس : + 213 (0) 23 77 25 73

البريد الإلكتروني : info@arpce.dz

www.arpce.dz

سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية
AUTORITÉ DE RÉGULATION DE LA POSTE ET DES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES



RAPPORT
ANNUEL

20
20

SOMMAIRE

PREAMBULE

5

Chapitre 1^{er}

L'ARPCÉ : UN LEVIER D'UNE REGULATION AGILE

7

- I.1. Missions 7
- I.2. Organisation 8

Chapitre II

LES MARCHÉS DE LA POSTE ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

10

- II.1. Marché des communications électroniques 10
 - II.1.1. Acteurs du marché des communications électroniques 10
 - II.1.2. Abonnés et clients du marché des communications électroniques 11
 - II.1.3. Indicateurs économiques 14
- II.2. Marché de la poste 16
 - II.2.1. Acteurs du marché de la poste 16
 - II.2.2. Indicateurs du marché de la poste 16
 - II.2.3. Indicateurs économiques 18

Chapitre III

RESOLUTIONS DE L'AUTORITE DE REGULATION AVIS ET RECOMMANDATIONS

19

- III.1. Projets de textes réglementaires relatifs au secteur de la poste et des communications électroniques 19
- III.2. Mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles 21
- III.3. Examen des demandes de renouvellement des licences d'établissement, d'exploitation de réseaux et de fourniture de services de communications électroniques ouvert au public 22
- III.4. Amendement des catalogues d'interconnexion relatifs aux conditions techniques et tarifaires des offres des opérateurs fixe et mobiles 22

Chapitre IV

DECISIONS DE L'AUTORITE DE REGULATION

23

IV.1. Délivrance d'autorisations d'établissement et/ou d'exploitation des réseaux de communications électroniques et la fourniture de services de communications électroniques, les autorisations des réseaux privés ainsi que les autorisations pour la fourniture des services et prestations de la poste	23
IV.1.1. Secteur de la poste	23
IV.1.2. Secteur des communications électroniques	23
IV.2. Autorisation de lancement commercial des services 4G	24
IV.3. Gestion des fréquences	25
IV.4. Attribution des numéros courts et longs	25
IV.4.1. Numéros courts et longs (non E. 164)	25
IV.4.2. Numéros courts et longs résiliés	25
IV.5. Homologation des équipements terminaux de communications électroniques et installations radioélectriques	25
IV.6. Interconnexion : examen, amendement et approbation des conventions et catalogues	26
IV.7. Offres permanentes et promotionnelles des opérateurs de téléphonie fixe et mobile	28
IV.7.1. Offres tarifaires permanentes et promotionnelles pour le segment fixe	28
IV.7.2. Offres tarifaires permanentes et promotionnelles pour le segment mobile (GSM, 3G & 4G)	28
IV.8. Consolidation de l'activité de régulation	28
IV.8.1. Procédure de règlement de litiges	28
IV.8.2. Définition de l'abonné actif Prépayé aux offres de services de la téléphonie mobile	29
IV.8.3. Procédure fixant les conditions d'exploitation des services postaux relevant du régime de la simple déclaration	29
IV.8.4. Procédure de traitement des réclamations des abonnés	30
IV.9. Contrôle et supervision	30
IV.9.1. Contrôle et suivi des manquements commis par les opérateurs de la Poste et des Communications Electroniques	30
IV.9.2. Plainte en brouillage	32
IV.9.3. Réclamations des particuliers relatives à l'exposition au champ électromagnétique	32

PREAMBULE

Le secteur de la poste et des communications électroniques, a continué à enregistrer une dynamique pendant l'année 2020, et ce dans un contexte de crise sanitaire mondiale. Cette crise nous a permis d'entrevoir un futur marqué par un changement de notre manière de vivre, de travailler, d'étudier, ... Le secteur de la poste et des communications électroniques a démontré sa capacité d'adaptation à ce genre de situation et à répondre à une demande croissante de connectivité afin de permettre la continuité des activités (santé, éducation, travail, commerce, etc.), dans un contexte de pandémie.

Si la crise sanitaire a imposé un changement dans les usages, elle a eu en outre comme conséquence une forte sollicitation des réseaux de communications électroniques. Ces derniers ont pu prouver leur résilience et leur scalabilité pour satisfaire les besoins importants en connectivité des citoyens et des entreprises. À titre d'exemple, la bande passante internationale utilisée a enregistré un pic de 1,71 Tbps contre 1,15 Tbps en 2019, soit une évolution de 48,70 %. De même, la data consommée dans les réseaux de la téléphonie fixe et mobile estimée à 3,4 milliards Go en 2019 est passée à 4,1 milliards Go en 2020, enregistrant ainsi une hausse supérieure à 20 %.

Par ailleurs, dans le cadre de sa stratégie d'accompagnement au développement des infrastructures et de l'amélioration de la qualité de service des réseaux des opérateurs de la téléphonie mobile, l'Autorité de régulation a assigné à chacun des trois opérateurs, une bande de fréquences de 5 Mhz dans la bande 2100 MHz. Ces fréquences doivent permettre aux opérateurs d'améliorer la qualité de service de leurs réseaux répondant ainsi aux attentes des utilisateurs et des entreprises. En parallèle, l'Autorité de régulation a lancé des campagnes de contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux de la téléphonie mobile.

Poursuivant sa politique d'ouverture et de digitalisation de ses services, l'Autorité de régulation a mis en œuvre plusieurs procédures visant non seulement à simplifier les demandes de fourniture de services et à les mettre en ligne, mais aussi à être à l'écoute des abonnés. Dans ce contexte, la procédure de traitement des réclamations des abonnés en est un exemple, les réclamations peuvent être faites en ligne sur le site de l'Autorité de régulation. Cette procédure permet d'accompagner l'abonné dans la prise en charge de ses doléances ; la procédure de règlement des litiges entre les opérateurs et entre les abonnés et les opérateurs en est une autre.

Le segment postal n'est pas en reste de cette évolution. En effet, il a connu en 2020 une hausse considérable en termes d'envoi d'objets postaux, avec des taux d'évolution de 33,22 % pour le courrier accéléré international et de 22,72 % pour le régime intérieur. Ceci est dû essentiellement aux mesures prises par les pouvoirs publics pour lutter contre la propagation de la pandémie, qui ont favorisé davantage, d'une part le recours aux opérateurs économiques exerçant dans le segment du courrier accéléré international et d'autre part la démultiplication des opérations de vente en ligne et de livraison dans le régime intérieur.

Au plan économique, le secteur de la poste et des communications électroniques a pu maintenir en 2020 des niveaux de performance satisfaisants, en ce qui concerne les investissements, les emplois créés et les revenus réalisés.

L'Autorité de régulation est déterminée à mettre à profit cette situation exceptionnelle et ce qu'elle a induit en termes de nouveaux comportements, de nouveaux modes de communication et de nouveaux modes de gouvernance, pour asseoir davantage son rôle de régulateur du marché de la poste et des communications électroniques et de facilitateur de son développement.

L'Autorité de régulation a poursuivi sa mission d'accompagnement du développement et de la pérennité des marchés de la

poste et des services de communications électroniques, en veillant à l'existence d'une concurrence effective et loyale au bénéfice du consommateur et des opérateurs, tout en étant strict quant au respect des normes techniques et économiques. De surcroît, elle a été consultée et a émis des avis et recommandations sur des projets de textes réglementaires qui encadrent ces marchés.

Le présent rapport élaboré par l'Autorité de régulation, en application de l'article 13 point 14 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018, fournit de nombreux indicateurs et chiffres et donne, de ce fait, une vision globale des activités du secteur aux pouvoirs publics ainsi qu'à l'instance législative, il constitue à ce titre, un véritable outil d'aide à l'élaboration des politiques sectorielles.



Chapitre 1^{er}

L'ARPCCE : UN LEVIER D'UNE REGULATION AGILE

L'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Elle a pour mission de favoriser l'essor du secteur à travers diverses actions. Elle est consultée par le Ministre chargé de la poste et des communications électroniques pour la préparation de tout projet de texte relatif aux secteurs de la poste et des communications électroniques, notamment, l'élaboration des textes réglementaires, des cahiers des charges. Elle donne son avis sur les questions relatives au service universel de la poste et des

communications électroniques. Elle est également habilitée par la loi à formuler toute recommandation à l'autorité compétente préalablement à l'octroi, à la suspension, au retrait ou au renouvellement de licences. L'Autorité de régulation est chargée de la préparation de la procédure de sélection des candidats pour l'exploitation des licences de communications électroniques. Elle est également en charge d'apporter sa contribution à la préparation de la position Algérienne dans les négociations internationales dans le domaine de la poste et des communications électroniques.

I.1. Missions :

Au titre de l'article 13 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications

électroniques, les missions de l'Autorité de régulation, s'articulent d'une manière générale autour de ce qui suit :

-  Veiller à l'existence d'une concurrence effective, loyale et non discriminatoire sur les marchés de la poste et des télécommunications ;
-  Approuver les offres de référence d'interconnexion ;
-  Se prononcer sur les litiges entre les opérateurs lorsqu'il s'agit d'accès, de partage d'infrastructures et d'itinérance nationale ;
-  Régler les litiges qui opposent les opérateurs aux abonnés ;
-  Assigner les fréquences aux opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public dans les bandes qui lui sont attribuées par l'agence nationale des fréquences et de contrôler leur utilisation ;

- Établir un plan national de numérotation, examiner les demandes des numéros et les attribuer aux opérateurs ;
- Octroyer les autorisations générales d'établissement et/ou d'exploitation des réseaux de communications électroniques et la fourniture de services de communications électroniques, les autorisations des réseaux privés ainsi que les autorisations pour la fourniture des services et prestations de la poste ;
- Veiller à fournir, dans le respect du droit de propriété, le partage des infrastructures de communications électroniques ;
- Homologuer les équipements de la poste et des communications électroniques conformément aux spécifications et normes fixées par voie réglementaire auxquelles ils doivent répondre ;
- Recueillir auprès des opérateurs les informations et statistiques nécessaires à l'accomplissement des missions qui lui sont assignées ;
- Veiller à la protection des droits des abonnés aux services des communications électroniques et usagers de la poste ;
- Publier toute information utile pour la protection des droits des abonnés et organiser des campagnes de sensibilisation.

En outre et en vertu des dispositions de l'article 30 de la loi n°15-04 du 11 Rabie Ethani 1436 correspondant au 1er février 2015 fixant les règles générales relatives à la signature et à la certification électroniques, l'Autorité de régulation s'est vue confier la

mission d'Autorité Économique de Certification Électronique (AECE). Elle est à ce titre chargée du suivi et du contrôle des prestataires de services de signature et de certification électroniques au profit du public.

I.2. Organisation :

Afin d'accomplir ses missions de manière efficiente, la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 a pourvu l'Autorité de régulation de deux organes : le Conseil, instance délibérante, la Direction Générale, organe de gestion.

Le Conseil de l'Autorité de régulation est composé de sept (7) membres, dont le Président du Conseil, désignés par le Président de la République, sur proposition du Premier ministre.

Le Conseil dispose de tous les pouvoirs et attributions nécessaires à la réalisation des missions imparties à l'Autorité de régulation par les dispositions de la Loi.

Le Président du Conseil de l'Autorité de régulation est ordonnateur principal des dépenses, il peut déléguer partiellement ou totalement ce pouvoir au Directeur Général en qualité d'ordonnateur secondaire. Les décisions prises par le Conseil de l'Autorité de régulation peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Conseil d'Etat.

La Direction Générale de l'Autorité de régulation est gérée par un Directeur Général désigné par le Président de la République. Le Directeur Général assiste, avec voix consultative, aux réunions du Conseil et y assure le rôle de secrétariat technique.

Ainsi, le schéma organisationnel de l'Autorité de régulation est constitué de deux paliers : le premier est stratégique et décisionnel (le Conseil) et le deuxième est opérationnel (la Direction Générale).

La structure organisationnelle de la Direction Générale, se présente comme suit :



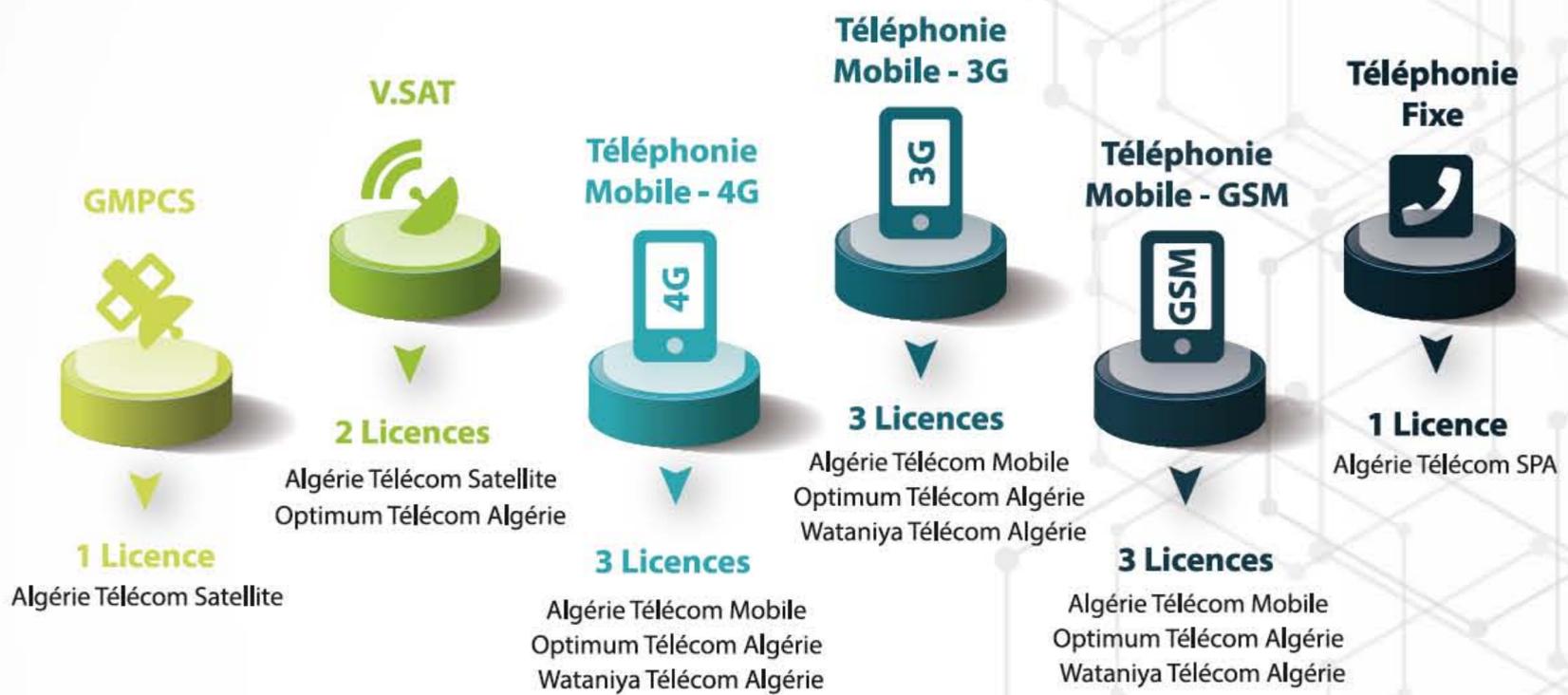
Chapitre II

LES MARCHÉS DE LA POSTE ET DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

II.1. Marché des communications électroniques

II.1.1. Acteurs du marché des communications électroniques :

Au 31 décembre 2020, le marché des communications électroniques compte treize (13) licences d'établissement et d'exploitation de réseaux réparties comme suit :



Par ailleurs, et conformément aux dispositions de l'article 3 du décret exécutif n° 15-320 du 13 décembre 2015, fixant le régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux, y compris radioélectriques

et aux différents services de télécommunications, le nombre total d'autorisations d'établissement et d'exploitation de services, accordées au 31 décembre 2020, est de cent trente-six (136) réparties comme suit :



II.1.2. Abonnés et clients du marché des communications électroniques :



Structure du parc global de la téléphonie en Algérie (Année 2020)

Sur un parc global de 50,34 millions d'abonnés aux réseaux fixes et mobiles, la téléphonie mobile représente 90,50% du total du parc, contre seulement 9,50% pour la téléphonie fixe.

Comparé à l'année précédente, le nombre d'abonnés aux réseaux fixe et mobile a enregistré une légère hausse de 0,60%, passant de 50,04 millions abonnés à fin 2019 à 50,34 millions à fin 2020.

PARC D'ABONNÉS	2018	2019	2020
Abonnés au réseau fixe	4 348 154 08,44%	4 616 310 09,22%	4 784 306 09,50%
Abonnés aux réseaux mobiles	47 154 264 91,56%	45 425 533 90,78%	45 555 673 90,50%
Total abonnés aux réseaux fixes et mobiles	51 502 418	50 041 843	50 339 979

Sources : Algérie Télécom, pour le parc d'abonnés fixe & Parc d'abonnés actifs pour la téléphonie mobile

• Parc d'abonnés de la téléphonie fixe :

Avec une croissance annuelle de 3,64 %, le parc d'abonnés aux réseaux de téléphonie fixe s'élève à 4,78 millions abonnés au 31 décembre 2020 contre 4,62 millions

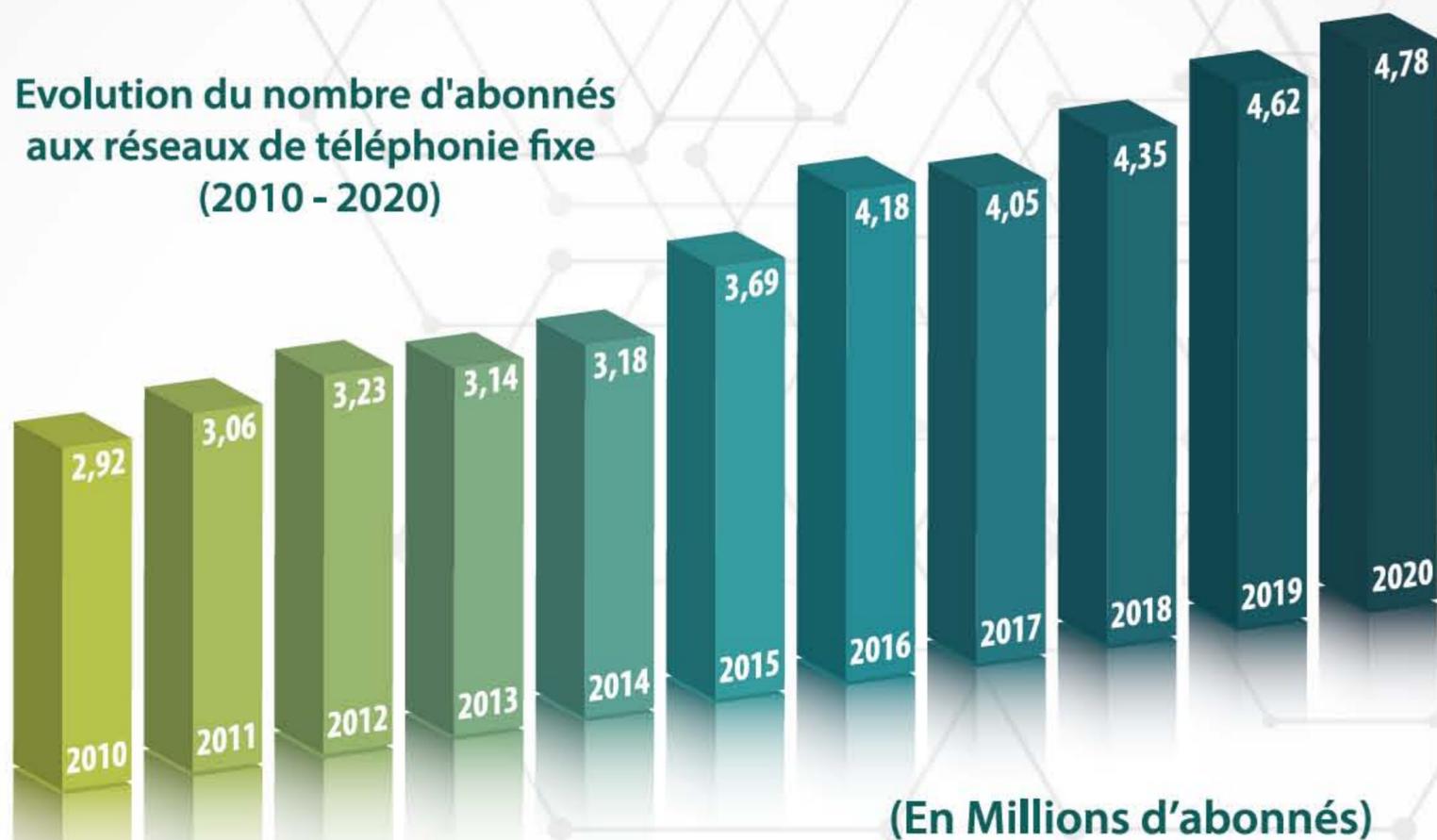
abonnés, en 2019. Cette évolution du parc d'abonnés a porté la proportion des ménages disposant d'une ligne fixe de 63,09% à 65,27%.



Source : Algérie Télécom



Evolution du nombre d'abonnés aux réseaux de téléphonie fixe (2010 - 2020)



• Parc d'abonnés de l'internet fixe :

Le marché Internet fixe poursuit sa progression. Comparé à 2019, il a connu une évolution de 5,87%, en passant de 3 569 176 abonnés à 3 778 801 abonnés.

Par type de technologie, l'internet

filaire constitue la voie essentielle d'accès à Internet, puisqu'elle concerne près de 68,10% du global des abonnés de l'internet fixe, tel illustré dans le tableau ci-avant.

Filaire
Sans fils
Total accès Internet fixe

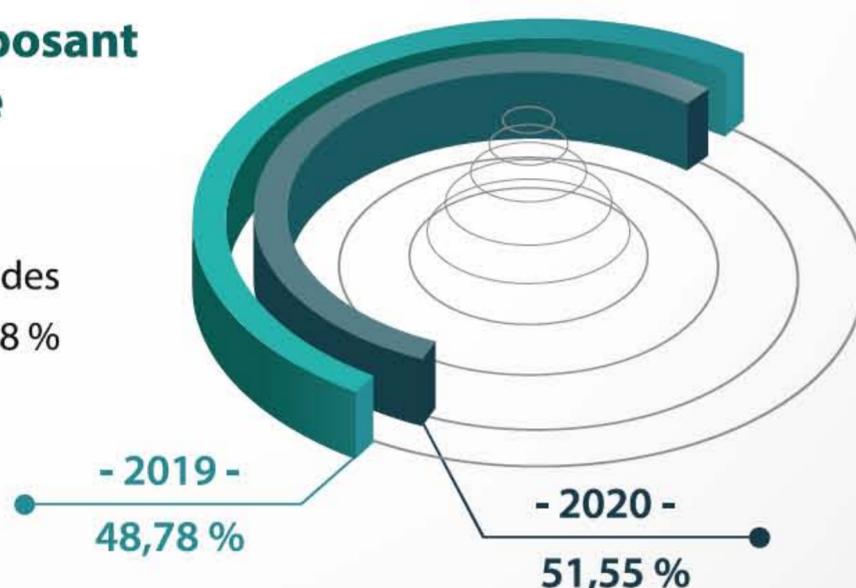
Source : Algérie Télécom

	2019	2020
Filaire	2 377 120	2 573 427
Sans fils	1 192 056	1 205 374
Total accès Internet fixe	3 569 176	3 778 801

Proportion des ménages disposant d'un accès Internet fixe



Quant au taux d'accès des ménages, il est passé de 48,78 % en 2019 à 51,55 % en 2020.



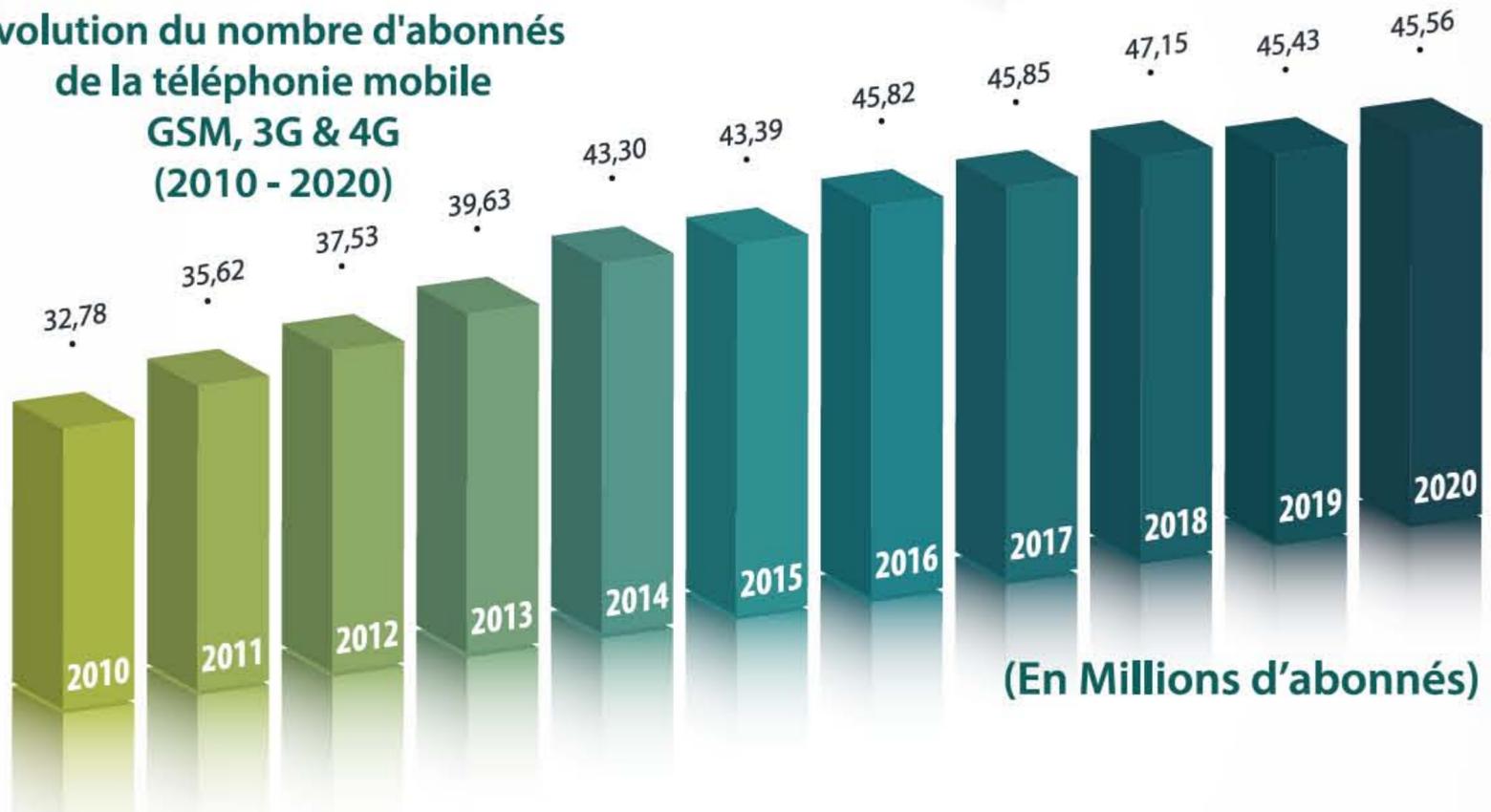


• Parc d'abonnés de la téléphonie mobile :

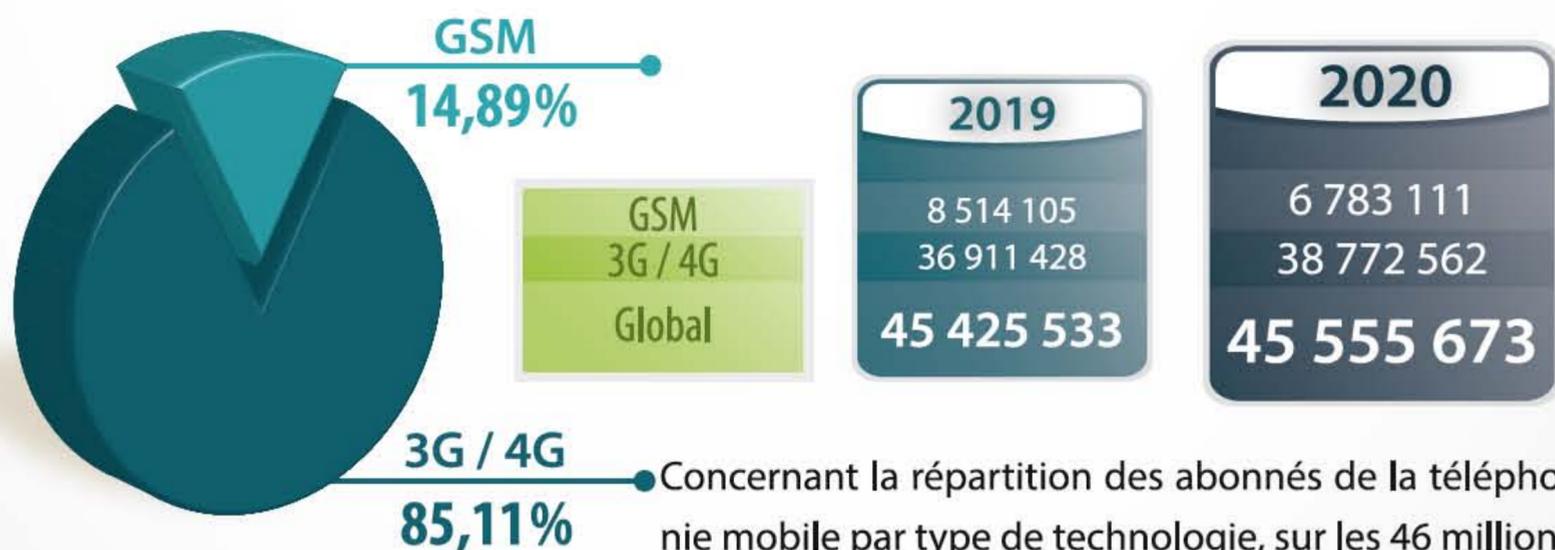
Au 31 décembre 2020, le parc de la téléphonie mobile toutes technologies confondues (GSM, 3G & 4G) a affiché une légère hausse de 0,29% par rapport à la même période de l'année précédente. Le parc s'est ainsi établi à 45,56 millions d'abonnés actifs portant la densité téléphonique à 103,58% contre 103% en 2019, soit une progression nette de 0,58 point.



Evolution du nombre d'abonnés de la téléphonie mobile GSM, 3G & 4G (2010 - 2020)



• Répartition des abonnés par type de technologie :



	2019	2020
GSM	8 514 105	6 783 111
3G / 4G	36 911 428	38 772 562
Total	45 425 533	45 555 673

Concernant la répartition des abonnés de la téléphonie mobile par type de technologie, sur les 46 millions d'abonnés aux réseaux de la téléphonie mobile, 6,8 millions sont des abonnés actifs au réseau GSM (14,89%). Le reste du parc d'abonnés, soit 38,78 millions sont des abonnés actifs aux réseaux 3G & 4G (85,11%).



• Répartition des parts de marché (GSM, 3G & 4G) des opérateurs de la téléphonie mobile :

En termes de parts de marché (en nombre d'abonnés), l'opérateur ATM détient 41,65 % de ces parts, suivi respectivement par OTA et WTA avec 31,53 % et avec 26,82 %.



II.1.3. Indicateurs économiques :

Le secteur des communications électroniques en 2020, a réalisé au plan économique des performances satisfaisantes avec plus

de 85 milliards de dinars d'investissements, 404,42 milliards de dinars de chiffre d'affaires et de 32 958 emplois directs.

a. Les investissements :

Au titre de l'exercice 2020, les investissements réalisés par les opérateurs des communications électroniques sont de l'ordre de 85,95 milliards de dinars, dont 99,29% par les opérateurs titulaires de licences (mobile, fixe, GMPCS et VSAT).

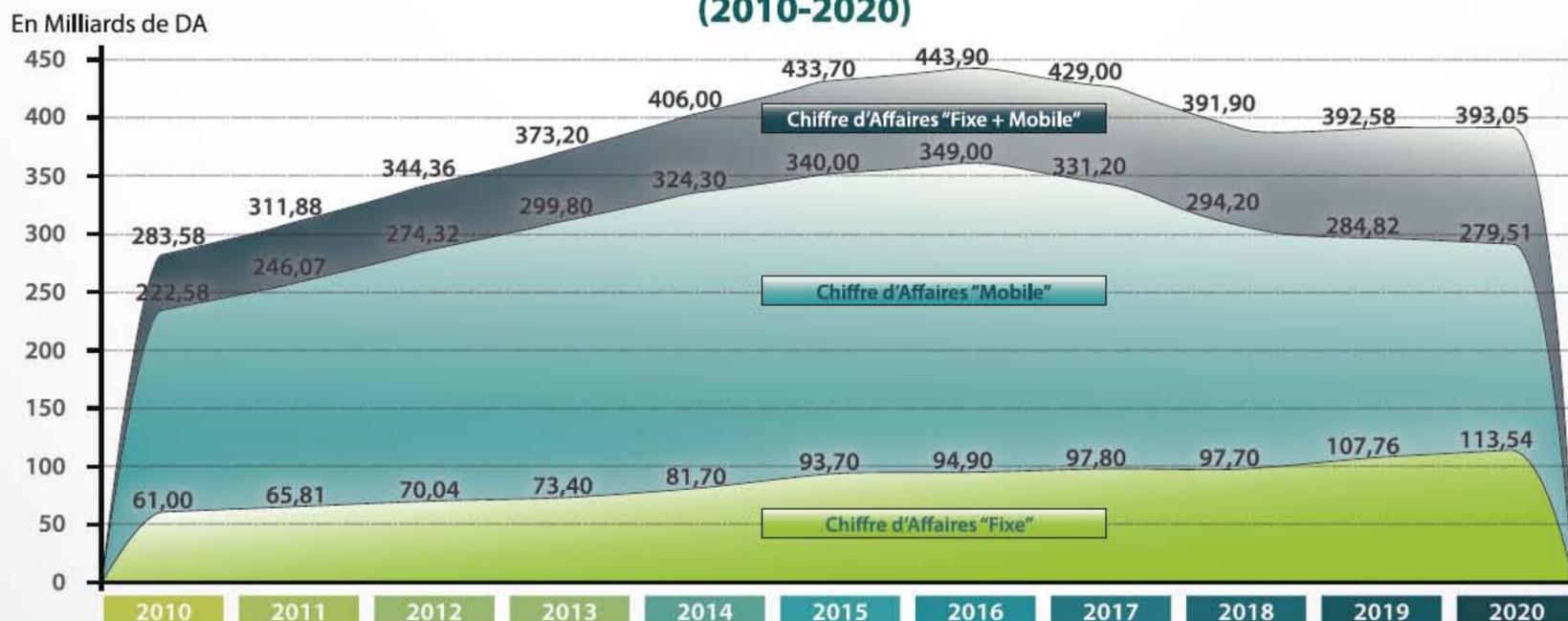
Concernant les investissements techniques relatifs à la mise à niveau et le déploiement du réseau, ils s'élèvent à 67,98 milliards de dinars, soit une part de 79,65% des investissements globaux.

b. Chiffre d'affaires :

Durant l'année 2020, les opérateurs de communications électroniques ont réalisé un chiffre d'affaires de 404,42 milliards de dinars, dont 98,3% par les opérateurs

titulaires de licences (mobile, fixe, GMPCS et VSAT). Les titulaires d'autorisation ont réalisé un chiffre d'affaires de 6,68 Milliards de dinars.

Evolution du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe et mobile (2010-2020)



• **Les revenus du réseau fixe :**

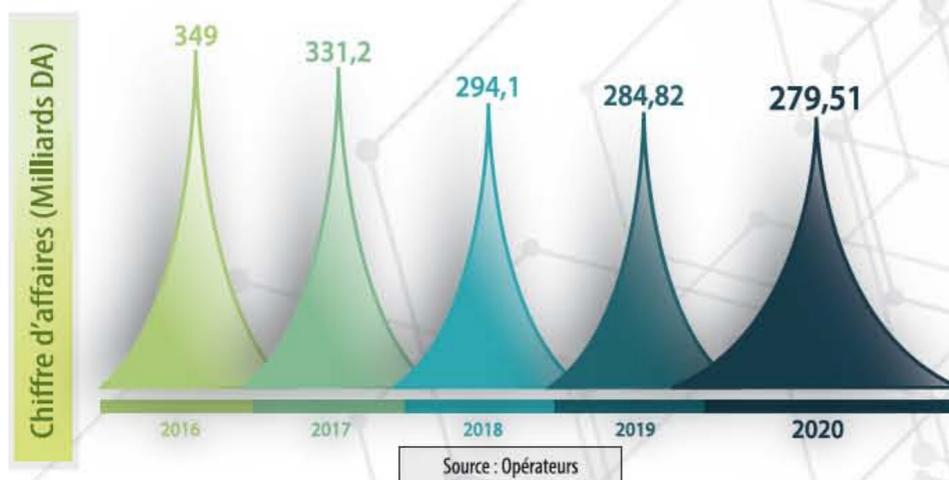
Durant l'exercice 2020, le chiffre d'affaires généré par l'opérateur de la téléphonie fixe Algérie Télécom s'établi à 113,54 milliards DA, soit une croissance de 5,37% par

rapport à celui de l'exercice précédent. Quant à l'ARPU, ce dernier est de l'ordre de 1978 DA/Mois.



• **Les revenus des réseaux mobiles :**

Au cours de l'exercice 2020, le marché de téléphonie mobile a connu une légère diminution du chiffre d'affaires des opérateurs de la téléphonie mobile de l'ordre de 1,90%, passant ainsi de 284,82 milliards de dinars réalisés en 2019 à 279,51 milliards de dinars en 2020.



• **Les revenus du réseau VSAT :**

Le chiffre d'affaires réalisé par les opérateurs titulaires d'une licence VSAT a atteint 4,19 Milliards DA en 2020, contre 4,26 milliards de dinars en 2019, soit une baisse se rapprochant de 1,70%.

• **Les revenus du réseau GMPCS :**

Durant le même exercice, le chiffre d'affaires réalisé par les opérateurs titulaires d'une licence GMPCS a atteint 0,50 Milliards de dinars contre 0,52 milliards de dinars en 2019, soit une baisse de 3,85 %.

• **Les revenus des titulaires d'autorisation :**

Les opérateurs soumis au régime des autorisations en activité ont généré un chiffre d'affaires estimé à 6,68 Milliards DA en 2020, contre 8,01 milliards de dinars en 2019, soit une baisse de 16,60%.

c. Emplois créés par les opérateurs de communications électroniques :

Au 31 décembre 2020, le nombre des effectifs des opérateurs et prestataires exerçant dans le secteur des communications électroniques s'élève à 32 958 employés.



II.2. Marché de la poste

II.2.1. Acteurs du marché de la poste :

En 2020, le marché postal algérien compte 49 opérateurs postaux tous régimes confondus enregistrés au niveau de l'Autorité de régulation, contre 48 en 2019.

Exclusivité



1

Algérie Poste

Autorisation



7

Opérateurs de courrier accéléré international

Simple Déclaration



49*

Opérateurs du courrier domestique

(*) Il est à noter que les opérateurs titulaires d'autorisation pour le courrier accéléré international et l'opérateur Algérie Poste ont, également, un certificat d'enregistrement pour le courrier domestique dans le cadre du régime de la simple déclaration.

II.2.2 Indicateurs du marché de la poste :

Le marché postal algérien est structuré en trois régimes postaux dont deux sont ouverts à la concurrence :

Régime de l'exclusivité

Sont soumis au régime de l'exclusivité, l'établissement, l'exploitation et la fourniture de services et prestations de la poste aux lettres n'excédant pas un poids fixé par voie réglementaire, ainsi que les timbres-poste et toutes autres marques d'affranchissement, les mandats postaux et le service des chèques postaux.

Les activités relevant du régime de l'exclusivité sont concédées à l'opérateur historique "Algérie Poste".

Régime de l'Autorisation

Le courrier accéléré international, relevant du régime de l'autorisation, consiste en la collecte, l'acheminement et la distribution de documents et de colis postaux par voie express en provenance ou à destination de l'étranger.

Régime de la simple déclaration

L'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture de services et prestations postales pour le traitement du courrier express domestique relèvent du régime de la simple déclaration, dans les limites de poids prévues par la réglementation, soit un poids supérieur à 50 grammes.

a. Réseau postal et trafic d'Algérie Poste :

Le nombre total des bureaux de poste sur le territoire national en 2020 a atteint 4 053 contre 4 000 en 2019, soit une progression de 1,33%.

La densité postale est d'un (1) bureau pour 10 385 habitants en 2020, contre un (1)

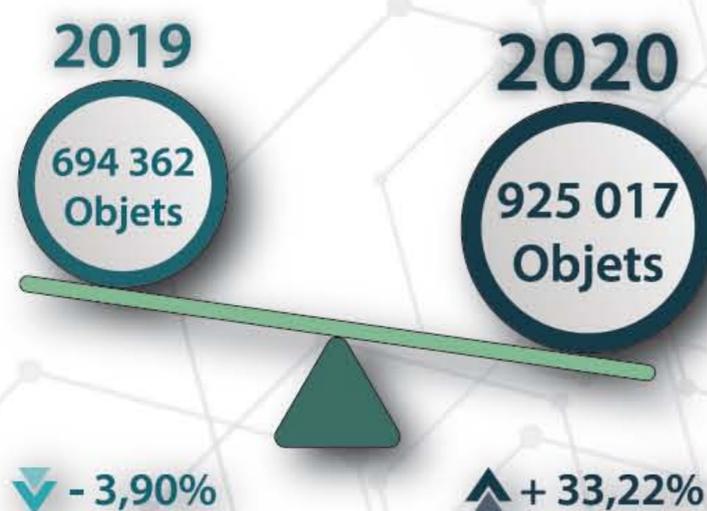
bureau pour 10 415 habitants en 2019. Le nombre d'objets postaux traités par Algérie Poste en 2020 est estimé à 155,01 millions d'objets contre 136,60 millions d'objets en 2019, enregistrant ainsi une progression de plus de 13,48%.

b. Régime de l'autorisation (courrier accéléré international) :

Le régime de l'autorisation comprend au total sept (7) opérateurs à savoir EMS Champion Post, DHL International Algérie, Falcon Express Algérie, UPS Algérie, AGEM (Alliance Globale Express Messagerie), Conexlog et Aramex.

En termes de volumes, le nombre d'objets postaux échangés à l'international a augmenté de 33,22% en 2020. Le marché algérien du courrier accéléré international représente 925 017 envois, soit 230 655

objets en plus en un an. La croissance du marché en 2020 est due essentiellement à l'évolution des volumes d'envois des opérateurs EMS (+87,44%) et DHL (+32,71%) par rapport à 2019.



Evolution des parts de marché en termes de volume d'échange

En termes de volume d'échange, la part des envois de l'opérateur DHL s'élève à 79,85% en 2020, en baisse par rapport à 2019 (-0,3 point), ensuite EMS avec 14,46%, Falcon avec 3,23%, Conexlog avec 2,17% et Aramex avec 0,30% de part de marché.

c. Régime de la simple déclaration (Courrier accéléré domestique) :

Les envois du courrier domestique accéléré enregistrent une hausse annuelle de 22,72% en 2020, soit 844 103 objets contre 687 843 objets en 2019. En termes de part de marché, sur les quinze (15) opérateurs actifs en 2020, le classement des cinq (5) premiers

opérateurs est comme suit :



II.2.3. Indicateurs économiques :

a. Les investissements :

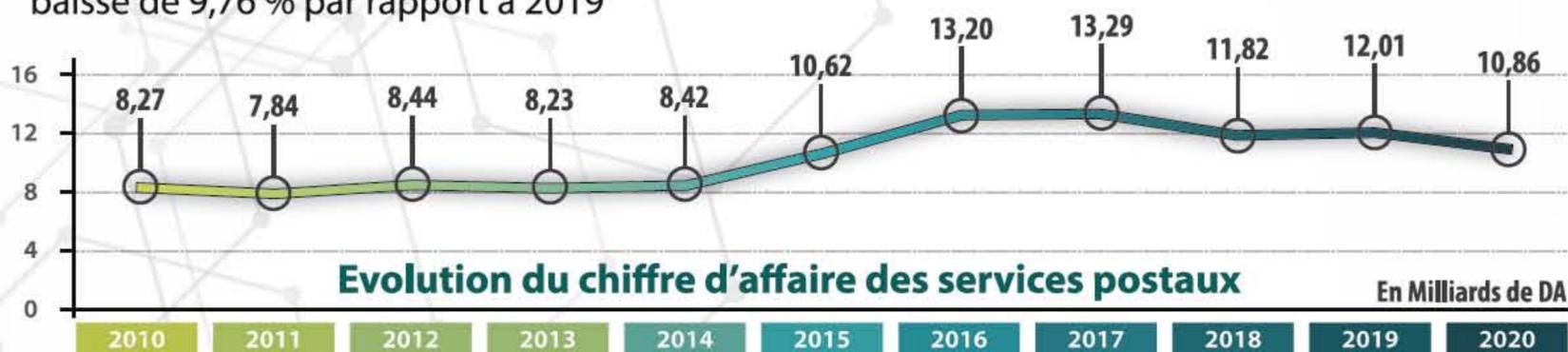
En 2020, plus de quatorze (14) milliards de Dinars ont été investis dans le secteur postal par les opérateurs, soit une hausse de 13,40% par rapport à 2019. Le montant des

investissements de l'opérateur Algérie Poste représente 98,51% du montant global des investissements comptabilisés par les opérateurs postaux.

b. Chiffre d'affaires :

• Algérie Poste :

Le chiffre d'affaires des services postaux s'élève à 10,86 milliards de Dinars en 2020, soit une baisse de 9,76 % par rapport à 2019



• Opérateurs exerçant dans le Courrier accéléré international :



Le revenu du Courrier accéléré international a augmenté de 55,50% entre 2019 et 2020, pour s'établir à 2,30 milliards de Dinars, alors qu'il avait connu une baisse de 1,04% entre 2018 et 2019.

Le tableau ci-contre donne un aperçu des parts de marché par opérateur en termes de revenu sur la période 2019-2020.



Evolution des parts de marché en termes de Revenu

• Opérateurs exerçant dans le Courrier domestique accéléré :

Le revenu du marché postal du courrier domestique croît de 5,11% en 2020 par rapport à 2019 et s'élève à 0,75 milliards de Dinars.

c. Emplois créés par les opérateurs postaux :

Le nombre d'emploi liés aux activités postales en 2020 est de 28 885 contre 29 228 en 2019, soit une baisse de 1,17 %.



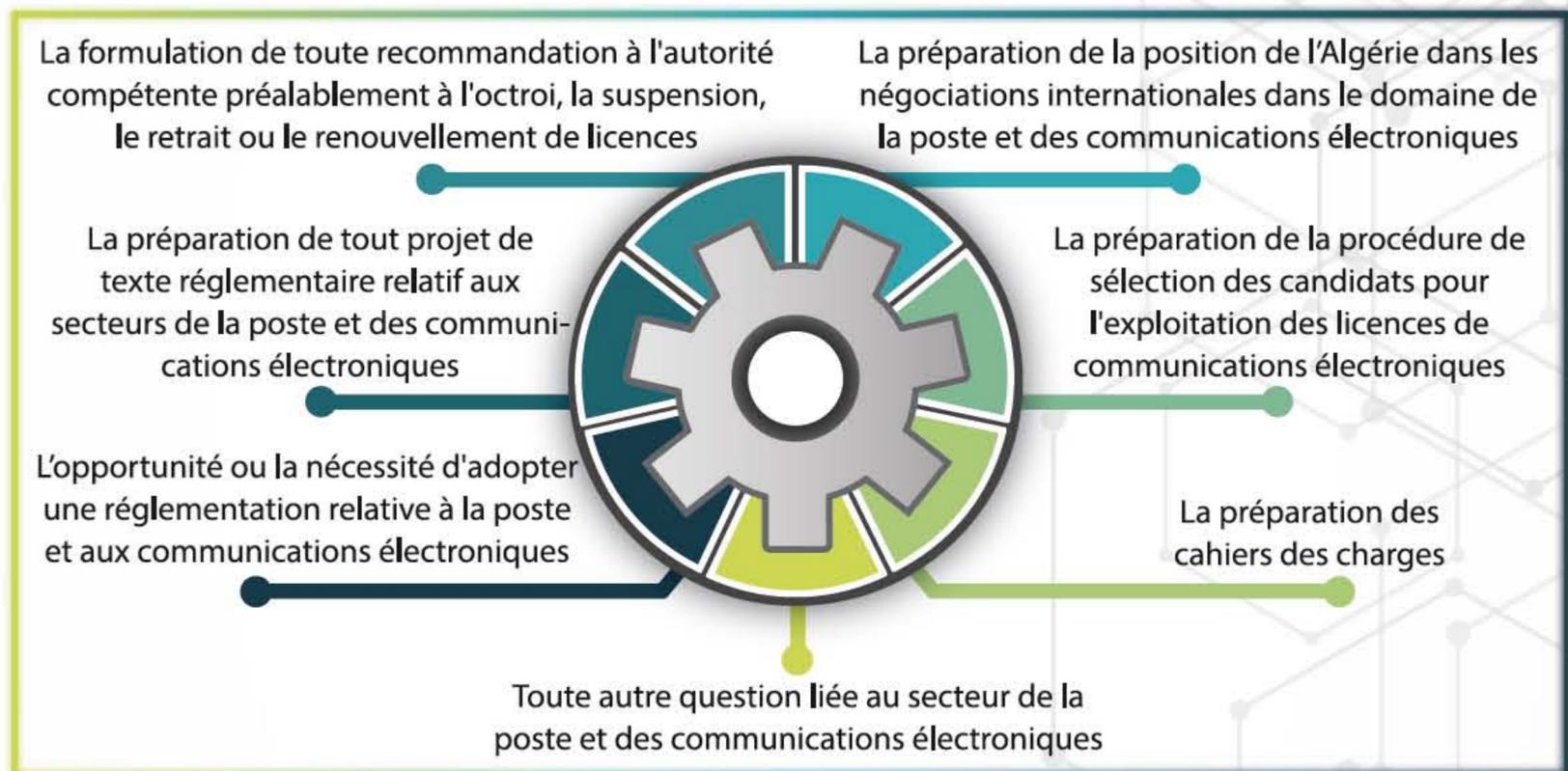
Chapitre III

RESOLUTIONS DE L'AUTORITE DE REGULATION AVIS ET RECOMMANDATIONS

III.1. Projets de textes réglementaires relatifs au secteur de la poste et des communications électroniques :

En sus des missions qui lui sont confiées par la loi, l'Autorité de régulation est, conformément aux dispositions de l'article 14 de

la loi 18-04, consultée par le ministre chargé de la poste et des communications électroniques, pour :



Dans ce cadre, l'Autorité de régulation a émis les résolutions suivantes :

Résolution 01 15 Janvier 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques sur le projet de décret exécutif relatif aux conditions d'occupation du domaine public ou d'utilisation des parties communes des immeubles collectifs et des lotissements

affectés à un usage commun et des sous-sols des propriétés non bâties, pour les besoins des réseaux de communications électroniques ouverts au public. Ledit projet est intervenu en application des dispositions de l'article 145 de la loi 18-04 du 10 mai 2018, sus évoquée. Le projet de décret exécutif susmentionné prévoit que l'installation des équipements

de communications électroniques ainsi que le déploiement des infrastructures filaires, des réseaux de communications électroniques ouverts au public, sur les domaines routiers et autoroutiers sont subordonnés respectivement à l'obtention préalable d'une permission d'occupation de voiries délivrés par les différentes institutions selon le cas.

Résolution 05 02 Juin 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques sur le projet d'arrêté fixant le

modèle du certificat de conformité de l'équipement de la poste soumis à homologation. La contribution de l'Autorité de régulation s'est traduite par la formulation d'une série de recommandations destinées à

enrichir le modèle proposé aussi bien au niveau du contenu que sur la forme, et ce, en s'appuyant sur l'expertise technique et réglementaire dont elle dispose.

Résolution 06 10 Juin 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des

communications électroniques sur le projet de décret exécutif fixant les conditions et les modalités de délivrance de l'autorisation d'établissement

et/ou d'exploitation des réseaux privés. Ledit projet est intervenu en application des dispositions de l'article 138 de la loi 18-04 du 10 mai 2018, sus évoquée.

Résolution 07 07 Juillet 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques

sur le projet de décret exécutif fixant les conditions de délivrance de l'autorisation générale pour l'établissement, l'exploitation et la fourniture des services de communi-

tions électroniques au public. Ledit projet est intervenu en application des dispositions de l'article 131 de la loi 18-04 du 10 mai 2018, sus évoquée.

Résolution 08 04 Août 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques

sur le projet de décret exécutif fixant le régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux ouverts au public et aux différents services de communications électroniques. Ledit

projet est intervenu en application des dispositions de l'article 131 de la loi 18-04 du 10 mai 2018, sus évoquée.

Résolution 09 12 Août 2020

Portant avis de l'Autorité de

régulation de la poste et des communications électroniques sur le projet de décret exécutif fixant les caractéristiques des

dispositifs de faible portée utilisés dans l'établissement des réseaux privés internes radioélectriques.

Résolution 10 24 Août 2020

Cette résolution complète la **résolution n° 08/SP/PC/ARPCE/2020 du 04 Août 2020**, et apporte

de plus amples précisions sur certains points évoqués précédemment.

Résolution 16 17 Nov. 2020

Portant avis de l'Autorité de

régulation de la poste et des communications électroniques sur le projet de décret exécutif fixant les conditions et les

modalités d'homologation des équipements terminaux et installations radioélectriques.

Résolution 17 25 Nov. 2020

Portant avis de l'Autorité de Régulation de la poste et des communications électroniques sur le projet de décret exécutif fixant les conditions de

délivrance de l'autorisation générale pour l'établissement, l'exploitation et/ou la fourniture des services de communications électroniques au public et les montants des contreparties financières, des redevances et des contributions annuelles y

afférentes.

Cette résolution est intervenue suite à une demande d'avis complémentaire introduite conformément à l'article 14 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018.

Résolution 18 02 Déc. 2020

Portant avis de de l'Autorité de

Régulation de la poste et des communications électroniques sur le projet de décret exécutif fixant le régime d'exploitation

applicable à chaque type de réseaux ouverts au public et aux différents services de communications électroniques.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation a émis deux (2) résolutions dans le cadre de la loi n° 15-04 du 1^{er} février 2015, fixant les règles générales relatives à la signature et à la certification électronique :

Résolution 03 31 Mars 2020

Portant recommandation de l'Autorité de régulation sur les textes d'application de la loi n° 15-04 du 1^{er} février 2015, fixant les règles générales relatives à la signature et à la certification électronique.

Résolution 04 03 Mai 2020

Portant recommandation de l'Autorité de régulation sur le projet de décret exécutif fixant le montant de la contrepartie financière applicable aux prestataires de services de certification électronique.

III.2. Mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles :

Résolution 19 07 Déc. 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques sur la mise en œuvre de la portabilité des numéros.

III.3. Examen de demandes de renouvellement des licences d'établissement, d'exploitation de réseaux et de fourniture de services de communications électroniques ouvert au public :

Résolution 02 25 Févr. 2020

Portant recommandation de l'Autorité de régulation pour le

renouvellement de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications et de fourniture de services

téléphoniques fixes internationaux, interurbains et de boucle locale au public attribuée à la société Algérie Telecom SPA.

Résolution 15 11 Nov. 2020

Portant avis de l'Autorité de régulation de la poste et des

communications électroniques sur le projet de décret exécutif portant approbation du renouvellement de la licence d'établissement et d'exploitation d'un

réseau de communications électroniques fixe ouvert au public, attribuée à la société Algérie Telecom SPA.

III.4. Amendement des catalogues d'interconnexion relatifs aux conditions techniques et tarifaires des offres des opérateurs fixe et mobile :

Résolution 11 14 Octobre 2020

Portant demande d'amendement du catalogue d'interconnexion relatif aux conditions techniques et tarifaires de l'offre de l'opérateur ALGERIE TELECOM SPA (AT) pour l'exercice 2020-2021.

Résolution 12 14 Octobre 2020

Portant demande d'amendement du catalogue d'interconnexion relatif aux conditions techniques et tarifaires de l'offre de l'opérateur ALGERIE TELECOM MOBILE SPA (ATM) pour l'exercice 2020-2021.

Résolution 13 14 Octobre 2020

Portant demande d'amendement du catalogue d'interconnexion relatif aux conditions techniques et tarifaires de l'offre de l'opérateur TELECOM ALGERIE SPA (OTA) pour l'exercice 2020-2021.

Résolution 14 14 Octobre 2020

Portant demande d'amendement du catalogue d'interconnexion relatif aux conditions techniques et tarifaires de l'offre de l'opérateur TELECOM ALGERIE SPA (WTA) pour l'exercice 2020-2021.

Chapitre IV

DECISIONS DE L'AUTORITE DE REGULATION

IV.1. Délivrance d'autorisations d'établissement et/ou d'exploitation des réseaux de communications électroniques et la fourniture de services de communications électroniques, les autorisations des réseaux privés ainsi que les autorisations pour la fourniture des services et prestations de la poste :

IV.1.1. Secteur de la poste :

L'Autorité de régulation a accordé en 2020 :

-  Deux (2) renouvellements d'autorisation d'exploitation de services de courrier accéléré international (CAI).
-  Un (1) certificat d'enregistrement pour l'exploitation des services postaux relevant du régime de la simple déclaration.

Et a enregistré :

-  Deux (2) autorisations d'exploitation de services de courrier accéléré international non renouvelées, pour non dépôt de demandes de renouvellement par les deux opérateurs conformément à la réglementation en vigueur (article 7 du cahier des charges CAI qui stipule que la demande de renouvellement doit être déposée, dans les mêmes termes que la première demande et ce, quarante-cinq (45) jours avant l'expiration de l'autorisation).

IV.1.2. Secteur des communications électroniques :

Dans le cadre des missions qui lui sont dévolues par la loi n°18-04 du 10 mai 2018, fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, visant à assurer la pérennité des services de communications électroniques, le respect des

normes techniques et économiques y afférentes et l'existence d'une concurrence loyale entre les différents opérateurs et à l'égard des consommateurs, l'Autorité de régulation a traité et géré des dossiers relevant du régime de l'autorisation.

A. Service Fourniture d'Accès Internet (FAI) :

-  Au cours de l'année 2020, l'activité relative aux services de fourniture de l'Accès à internet a été marquée par :
 - Le renouvellement de deux (2) autorisations ;
 - L'expiration de cinq (5) autorisations.

B. Service transfert de Voix sur Internet Protocol (VoIP) :

-  Au cours de l'année 2020, l'activité relative aux services de transfert de Voix sur Internet Protocol (VoIP) a enregistré un seul opérateur.

C. Services Centre d'appels (Call Center) :



S'agissant de l'activité relative aux services centre d'appels, l'année 2020 a été marquée par :

- La délivrance de dix-neuf (19) autorisations ;
- Le renouvellement de huit (8) autorisations ;
- L'expiration de dix (10) autorisations.

D. Services Audiotex :



Au cours de l'année 2020, l'activité relative aux services Audiotex a été marquée par :

- Le renouvellement de cinq (5) autorisations ;
- Le non renouvellement d'une seule autorisation.

E. Services Hébergement et Stockage de contenu informatisé en Cloud Computing :



Au cours de l'année 2020, l'Autorité de régulation a marqué son accord pour l'octroi de huit (8) autorisations pour l'établissement, l'exploitation et la fourniture des services d'hébergement et de stockage de contenu informatisé en Cloud Computing.

F. Services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio :



Au cours de l'année 2020, l'Autorité de régulation a marqué son accord pour l'octroi de douze (12) autorisations pour l'établissement, l'exploitation et la fourniture des services de radio positionnement et/ou radiolocalisation par satellite ainsi que les services de géolocalisation par radio.

IV.2. Autorisation de lancement commercial des services 4G :



Afin de commercialiser les services 4G dans les wilayas supplémentaires optionnelles, les opérateurs titulaires de licences doivent respecter les obligations de leurs cahiers des charges en matière de couverture et de qualité de service dans les wilayas soumises initialement à l'obligation de couverture au titre de la quatrième année.

À cet effet et conformément aux dispositions de la **décision du conseil**

n° 90/SP/PC/ARPT/2016 du 11 novembre 2016, fixant les conditions et les modalités de lancement commercial des services 4G dans les wilayas supplémentaires optionnelles, l'Autorité de régulation a mené une campagne de mesure sur le réseau 4G de l'opérateur Optimum Télécom Algérie, durant la période allant du 21 au 24 septembre 2020, au niveau des wilayas suivantes : Tissemsilt, Souk Ahras, El-Taref, Aïn Temouchent et Guelma.

Sur cette base, l'Autorité de régulation a émis à cet effet la **Décision n° 54/SP/PC/ARPCE/2020 du 21 octobre 2020**, portant autorisation de l'opérateur « Optimum Télécom Algérie S.P.A » pour le lancement commercial des services 4G dans les wilayas supplémentaires au titre de la quatrième année à savoir : Laghouat, Tébessa, Naâma et Khenchela.

IV.3. Gestion des fréquences :



Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service des réseaux 3G et 4G, l'Autorité de régulation a assigné aux opérateurs de la téléphonie mobile, une largeur de spectre de 15 MHz supplémentaire dans la bande des 2.1 GHz.

Aussi, dans le même cadre, l'Autorité de régulation a autorisé les opérateurs de la téléphonie mobile et fixe à exploiter des largeurs de 500 MHz et 1000 MHz dans la bande 71-76/81-86 GHz dite E. BAND pour les réseaux Faisceaux Hertziens (FH) afin de transmettre de grandes capacités.

IV.4. Attribution des numéros courts et longs :



Conformément aux dispositions de la loi, l'Autorité de régulation a pour missions d'établir un plan national de numérotation, d'examiner les

demandes de numéros et de les attribuer aux demandeurs, le détail des attributions des ressources en numéros est donné ci-après :

IV.4.1. Numéros courts et longs (non E. 164) :

Dans le cadre de la gestion du plan national de numérotation, l'Autorité de régulation a attribué en 2020 :

- Six (6) numéros courts à quatre chiffres, de type vocal dédiés pour des services à caractère social et ou de mission de service public ;
- Cinq (5) numéros courts à quatre chiffres de type vocal dédiés pour des services commerciaux ;
- Un (1) numéro court à cinq chiffres de type SMS ;
- et deux (2) numéros longs libre appel.

IV.4.2. Numéros courts et longs résiliés :

L'Autorité de régulation a procédé à la résiliation de 18 numéros, et ce, suite à la demande de leurs attributaires.

IV.5. Homologation des équipements terminaux de communications électroniques et installations radioélectriques :



Au titre de l'exercice 2020, l'Autorité de régulation a traité 987 demandes d'homologation et

a délivré 475 certificats de conformité qui se répartissent comme suit :

- 117 certificats pour des équipements terminaux de communications électroniques ;
- 177 certificats pour des équipements terminaux radioélectriques ;
- 181 certificats pour des installations radioélectriques.

IV.6. Interconnexion : examen, amendement et approbation des conventions et catalogues :

La mission d'approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs de réseaux de communications électroniques ouverts au public est confiée à l'Autorité de régulation par les textes législatifs et réglementaires suivants :

- ▶ L'article 13 de la loi 18-04 du 10 mai 2018, fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, qui édicte que : « *L'Autorité de Régulation est chargée d'assurer la régulation des marchés postal et des communications électroniques pour le compte de l'État. À ce titre elle a pour missions : D'approuver les offres de référence d'interconnexion et d'accès aux réseaux de communications électroniques* » ;
- ▶ L'article 2 du décret exécutif n°02-156 du 9 mai 2002, fixant les conditions d'interconnexion des réseaux et services de télécommunications, modifié par le décret exécutif n° 16-107 du 21 mars 2016, qui définit le catalogue d'interconnexion comme étant : « *le catalogue contenant l'offre technique et tarifaire d'interconnexion de référence, publié par les opérateurs de réseaux publics et approuvée par l'Autorité de régulation* » ;
- ▶ L'article 15 du décret exécutif 02-156 qui édicte : « *Les catalogues d'interconnexion des opérateurs de réseaux de télécommunications ouverts au public doivent déterminer les conditions techniques et tarifaires de leur offre. Les offres sont distinctes pour les interconnexions de réseaux et les interconnexions de services* » ;
- ▶ L'article 17 du décret exécutif 02-156 qui prévoit : « *Pour les exercices suivants, le catalogue est soumis à l'Autorité de régulation au plus tard le 15 juillet de l'année en cours. Les tarifs qui y figurent sont fondés sur l'analyse des résultats comptables au 31 décembre de l'exercice précédent. L'Autorité de régulation dispose d'un délai s'étalant jusqu'au 20 octobre pour l'approuver ou demander des amendements* » ;

Durant l'année 2020, l'Autorité de régulation a examiné et approuvé les offres techniques et tarifaires d'interconnexion des opérateurs : Algérie Télécom pour le segment fixe ; Algérie Télécom Mobile, Optimum Télécom Algérie et Wataniya Télécom Algérie pour le segment mobile.

En effet, et suite à l'examen des offres d'interconnexion proposées par lesdits opérateurs, l'Autorité de régulation a approuvé par décisions les catalogues d'interconnexion

des opérateurs, qui sont en vigueur pour la période allant du 31 octobre 2020 au 30 octobre 2021.

Les décisions d'approbation des catalogues sont les suivantes :

Décision

51

20
Oct.
2020

Portant approbation du Catalogue d'interconnexion de l'opérateur ALGERIE TELECOM MOBILE SPA (ATM) pour l'exercice 2020-2021 ;

Décision

52

20
Oct.
2020

Portant approbation du Catalogue d'interconnexion de l'opérateur OPTIMUM TELECOM ALGERIE SPA (OTA) pour l'exercice 2020-2021 ;

Décision

53

20
Oct.
2020

Portant approbation du Catalogue d'interconnexion de l'opérateur WATANIYA TELECOM ALGERIE SPA (WTA) pour l'exercice 2020-2021 ;

Décision

55

02
Nov.
2020

Portant approbation du Catalogue d'interconnexion de l'opérateur ALGERIE TELECOM SPA (AT) pour l'exercice 2020-2021 ;

Le catalogue d'interconnexion de l'opérateur Algérie Télécom approuvé par l'Autorité de régulation au titre de l'exercice 2020-2021, a connu l'introduction d'un tarif de transit pour les appels internationaux en provenance ou à destination des réseaux des opérateurs de téléphonie via les infrastructures internationales de l'opérateur Algérie Télécom et ce conformément aux dispositions de l'article 126 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 qui stipule que les opérateurs nationaux sont tenus de transiter leur trafic international départ et arrivé via les centres de transit d'Algérie Télécom.

Les catalogues d'interconnexion des opérateurs de la téléphonie mobile au

titre de l'exercice 2020-2021, ont connu, quant à eux, l'introduction du principe de la symétrie tarifaire des terminaisons d'appels pour le service voix. La décision de l'Autorité de régulation d'opter pour ce principe de symétrie trouve ses raisons dans le niveau de maturité que le marché de la téléphonie mobile a atteint (les trois opérateurs sont actifs depuis plus de 15 ans), elle a pour objectif de favoriser les échanges entre les réseaux, vu qu'actuellement, la structure du trafic généré dans les réseaux des opérateurs de la téléphonie mobile est marquée par la dominance des trafics on-net, ce qui tend à favoriser les effets club, et en finalité de stimuler la compétition et la concurrence entre les opérateurs.

IV.7. Offres permanentes et promotionnelles des opérateurs de téléphonie fixe et mobile :

IV.7.1. Offres tarifaires permanentes et promotionnelles pour le segment fixe :

Au cours de l'année 2020, l'Autorité de régulation a examiné 13 offres permanentes et promotionnelles proposées par l'opérateur Algérie Télécom dans le cadre de sa licence fixe, dont dix (10) offres promotionnelles, contre trois (3) offres permanentes.

NATURE D'OFFRES	2019		2020		TOTAL 2019	TOTAL 2020
	RESIDENTIELLE	ENTREPRISE	RESIDENTIELLE	ENTREPRISE		
Offres permanentes	4	2	2	1	6	3
Offres promotionnelles	5	0	9	1	5	10
TOTAL	9	2	11	2	11	13

IV.7.2. Offres tarifaires permanentes et promotionnelles pour le segment mobile (GSM, 3G & 4G) :

Au titre de l'année 2020, l'Autorité de régulation a procédé à la validation de 50 offres tous segments confondus (GSM, 3G & 4G) proposées par les trois opérateurs de téléphonie mobile, réparties entre offres permanentes et offres promotionnelles.

NATURE D'OFFRES	2019			2020			TOTAL 2019	TOTAL 2020
	PREPAID	POSTPAID	MIXTE	PREPAID	POSTPAID	MIXTE		
Offres permanentes	21	10	18	10	14	3	49	27
Offres promotionnelles	9	6	12	11	4	8	27	23
TOTAL	30	16	30	21	18	11	76	50

IV.8. Consolidation de l'activité de régulation :

IV.8.1. Procédure de règlement de litiges :

A l'instar des Autorités de régulation dans le monde, l'Autorité de régulation de la Poste et des Communications Electroniques de notre pays est investie d'une mission quasi-juridictionnelle. En effet, en vertu des dispositions des points 9 et 10 de l'article 13 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018,

l'Autorité de régulation a pour mission de se prononcer sur les litiges entre les opérateurs lorsqu'il s'agit d'interconnexion, d'accès, de partage d'infrastructures et d'itinérance nationale d'une part, et de régler les litiges qui opposent les opérateurs aux abonnés.

Dans ce cadre, l'Autorité de régulation a mis en place une nouvelle procédure et a tenu compte de l'évolution des modes de règlement des différends vers des modes alternatifs tels que

la conciliation. Elle a en outre renforcé l'exigence de respect du contradictoire à toutes les étapes de la procédure. Cette procédure s'est traduite par la :

Décision 61

23
Déc.
2020

Portant procédure de règlement des litiges par l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques.

Afin de traiter efficacement les saisines introduites auprès de l'Autorité de régulation, celle-ci a mis en place une commission d'instruction des dossiers des litiges, composée des cadres de l'Autorité de régulation désignés en raison de leur expertise dans le domaine des communications électroniques.

Cette commission est chargée d'instruire tout dossier adressé à l'Autorité de régula-

tion sous forme d'une saisine formulée par un abonné contre un opérateur de communications électroniques ou par un opérateur contre un autre opérateur et ce en application de la législation en vigueur.

Les conclusions de la commission sont par la suite transmises au Conseil de l'Autorité de régulation qui se prononce sur les litiges en question.

IV.8.2. Définition de l'abonné actif Prépayé aux offres de services de la téléphonie mobile :

Considérant l'évolution continue des statistiques publiques pertinentes indispensables à l'évaluation de l'état de la concurrence sur les marchés de la téléphonie mobile et la place centrale que tient la notion d'abonné actif et sa nécessaire défini-

tion, **la décision n° 05/SP/PC/ARPCE/2020 du 13 février 2020** portant définition de l'abonné actif prépayé aux offres de services de la téléphonie mobile est venue aménager les critères et définitions encadrant la notion d'abonné actif.

IV.8.3. Procédure fixant les conditions d'exploitation des services postaux relevant du régime de la simple déclaration :

Conformément aux dispositions des articles 37 et 38 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018, fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, l'Autorité de régulation de la poste et des communications électronique (ARPCE) a promulgué **la décision**

n° 46/SP/PC/ARPCE/2020 du 13 octobre 2020, fixant les conditions d'exploitation des services postaux relevant du régime de la simple déclaration. Cette décision vise à dynamiser cette activité, notamment avec l'accroissement, observé et à venir, des opérations du commerce électronique.

IV.8.4. Procédure de traitement des réclamations des abonnés :

Afin de permettre le suivi de la qualité des prestations fournies par les opérateurs et le contrôle des offres proposées par eux, et dans le cadre de la protection des consommateurs, une procédure de traitement des réclamations des abonnés des communications électroniques a été instaurée par l'Autorité de régulation. Cette procédure s'est voulue à chaque fois plus proche des consommateurs. Dans ce cadre, des canaux ont été mis en place à l'écoute des consommateurs. Cela s'est traduit essentiellement par le perfectionnement de la plateforme de gestion des réclamations mise en place par l'Autorité de régulation depuis 2015. Les réclamations introduites auprès de l'Autorité de régulation constituent un élément important dans la capacité de diagnostic de l'Autorité de régulation. En effet, lesdites réclamations permettent de quantifier et identifier les difficultés rencon-



trées par les utilisateurs afin d'orienter leurs actions vers les solutions les plus appropriées possible et d'effectuer des opérations de contrôle plus ciblées.

En raison de l'importance que revêt l'avis des utilisateurs, l'Autorité de régulation a encadré juridiquement le traitement des réclamations des abonnés de la téléphonie fixe et mobile, en vertu de la mission qui lui est dévolue par la législation en vigueur en garantissant un meilleur traitement par

les opérateurs des réclamations introduites. Ainsi, conformément aux dispositions des tirets 16 et 17 de la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 sus-évoquée, l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques a rendu une décision ayant pour objet la mise en place d'une procédure de traitement des réclamations, et ce en application de l'article 13 point 17 de la loi n° 18-04 susvisée.

Décision

60

16
Déc.
2020

Portant procédure de traitement des réclamations des abonnés.

Quant au traitement des réclamations par les chiffres, l'Autorité de régulation a donné suite durant l'année 2020 à un nombre total de 7.322 réclamations, en rapport avec les communications électroniques.

IV.9. Contrôle et supervision :

IV.9.1. Contrôle et suivi des manquements commis par les opérateurs de la Poste et des Communications Electroniques :

Dans le cadre de l'exercice des missions qui lui sont dévolues par la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 et conformément aux prescriptions

des cahiers des charges 4G des opérateurs de la téléphonie mobile, l'Autorité de régulation a effectué, du 16 février au 12 mars

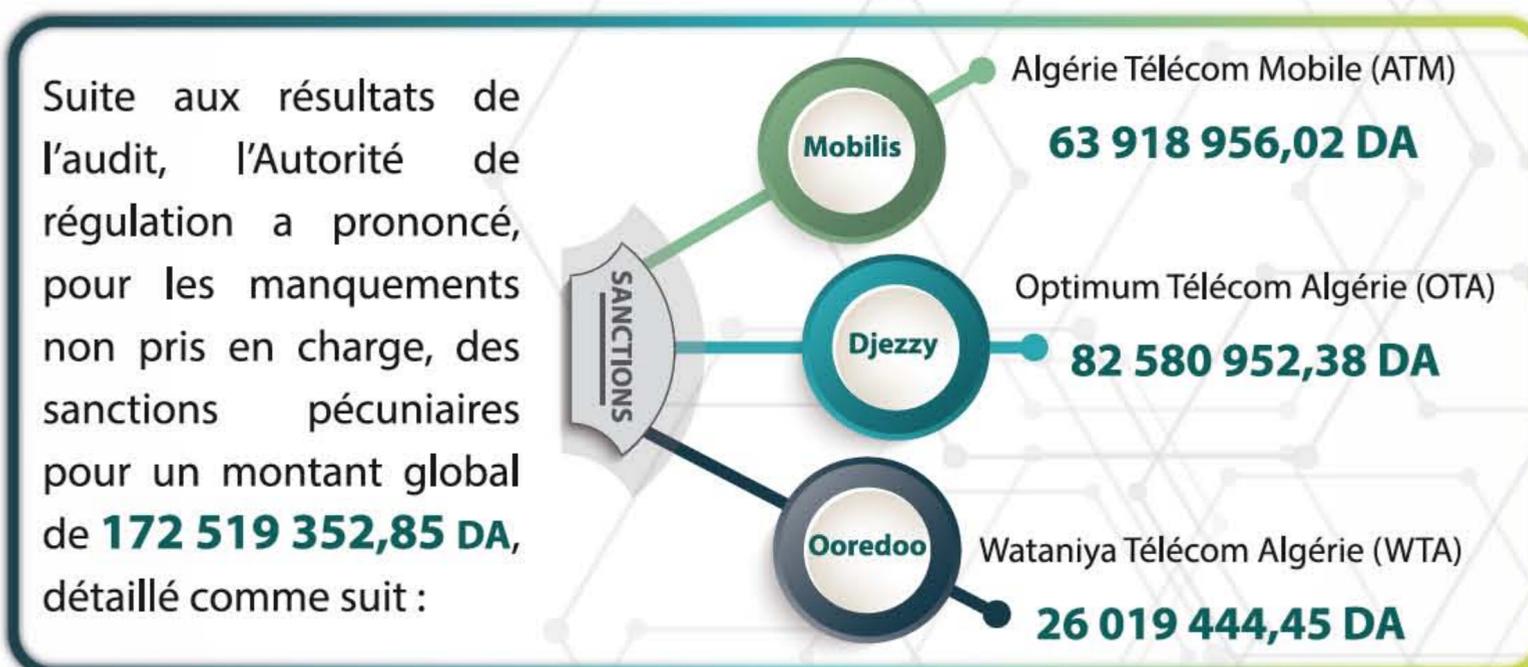
2020, une opération de contrôle et d'évaluation de la couverture et de la qualité de service des réseaux 4G desdits opérateurs dans cinq (5) wilayas (Blida, Djelfa, Tlemcen, Adrar et Constantine), au titre de la 3^{ème} année.

Les résultats de ce contrôle ont fait ressortir que les trois opérateurs n'ont pas satisfait certaines exigences de couverture et de qualité de service des réseaux 4G dans ces wilayas.

L'Autorité de régulation a mis en demeure

les opérateurs de la téléphonie mobile ATM, OTA et WTA afin de se conformer aux exigences de couverture et de qualité de service des réseaux 4G.

Suite à ces mises en demeure, et compte tenu de l'allègement des conditions de confinement, l'Autorité de régulation a mené du 16 au 25 août 2020, dans les cinq (5) wilayas suscitées, une opération d'audit afin d'évaluer le niveau de prise en charge des manquements enregistrés en matière de couverture et de qualité de services.



Sur cette base, l'Autorité de régulation a émis en 2020 les décisions suivantes :

- Décision 40** 29 Sept. 2020

Portant application des sanctions pécuniaires à l'encontre de l'opérateur Wataniya Télécom Algérie pour manquement de la qualité de service.
- Décision 41** 29 Sept. 2020

Portant application des sanctions pécuniaires à l'encontre de l'opérateur Algérie Télécom Mobile pour manquement de la qualité de service.
- Décision 42** 29 Sept. 2020

Portant application des sanctions pécuniaires à l'encontre de l'opérateur Wataniya Télécom Algérie pour manquement de couverture.
- Décision 43** 29 Sept. 2020

Portant application des sanctions pécuniaires à l'encontre de l'opérateur Algérie Télécom Mobile pour manquement de couverture.



Décision 44

29
Sept.
2020

Portant application des sanctions pécuniaires à l'encontre de l'opérateur Optimum Télécom Algérie pour manquement de couverture.

Aussi, l'Autorité de régulation a mené des missions de contrôle de la couverture et de qualité de service des réseaux mobiles effectuées suite à la réception des réclamations des abonnés des opérateurs. Lors de ces contrôles, des anomalies en matière de couverture et de qualité de service ont été constatées. Les opérateurs concernés ont remédié à ces anomalies.

En outre, l'Autorité de régulation et dans le cadre de l'exercice de ses missions qui lui sont dévolues par la loi n° 18-04 du 10 mai 2018 et conformément aux prescriptions des cahiers des charges des trois (3) opérateurs de la téléphonie mobile, a poursuivi en 2020 les opérations de contrôle d'identifica-

IV.9.2. Plainte en brouillage :

Durant l'année 2020, l'Autorité de régulation a été destinataire de vingt-deux (22) plaintes en brouillage émanant des opérateurs de la téléphonie mobile OTA (Djezzy), WTA (Ooredoo) et ATM (Mobilis) affectant leurs

IV.9.3. Réclamations des particuliers relatives à l'exposition au champ électromagnétique :

L'Autorité de régulation a reçu 24 réclamations durant l'année 2020 émanant des citoyens et des associations par lesquelles ils expriment leurs soucis quant aux risques éventuels des ondes électromagnétiques émises par les installations radioélectriques sur la santé.

Les mesures effectuées de l'intensité du

réseaux 2G, 3G et 4G. Ces plaintes sont réparties sur 10 wilayas, elles ont fait l'objet de 20 missions de contrôle et de vérification d'interférence *in situ* menées par les services techniques de l'Autorité de régulation.

tion des abonnés desdits opérateurs. Les résultats ont fait ressortir des manquements aux exigences de leurs cahiers des charges. À la lumière de ces résultats, l'Autorité de régulation a prononcé des sanctions pécuniaires à l'encontre des trois (3) opérateurs de téléphonie mobile pour défaut d'identification. Pour le secteur postal, l'Autorité de régulation a prononcé à l'encontre de l'opérateur du courrier accéléré international « **UPS Algérie SARL** » une sanction pécuniaire de **4 245 078,24 DA**, pour non-paiement de la contribution au service universel et de la redevance annuelle, prévue par la réglementation en vigueur.

champ électromagnétique au niveau des sites en question ont montré que les résultats sont conformes aux valeurs limites d'exposition du public au champ fixées par la **décision de l'Autorité de régulation n° 82/SP/PC/ARPT/2015 du 10 décembre 2015**, et ce en conformité avec les pratiques et les normes internationales.



Jawdati®

Jawdati® est une application mobile servant comme outil de mesure de la qualité de service de l'Internet en Algérie.



www.arpce.dz

POUR TELECHARGER
SCANNEZ ICI

