

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2017-0320
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE
EN DATE DU 29 JUIN 2017
PORTANT SANCTION DE L'OPERATEUR
MTN CÔTE D'IVOIRE (MTN CI) POUR
MANQUEMENTS A SES OBLIGATIONS DE
QUALITE DE SERVICE AU TITRE DE L'ANNEE
2016

LE CONSEIL DE REGULATION,

- Vu l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication ;
- Vu le Décret n°2012-934 du 19 septembre 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2013-333 du 22 mai 2013 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2015-173 du 19 mars 2015 portant nomination d'un Membre du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2016-483 du 07 juillet 2016 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2017-320 du 24 mai 2017 portant désignation d'un Directeur Général par intérim de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- Vu la Décision n°2013-0003 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 20 septembre 2013 portant règlement intérieur ;
- Vu le Décret n°2015-80 du 04 février 2015 définissant les catégories d'activités et fixant les modalités d'accès aux ressources rares ;
- Vu l'Arrêté n°200/MENUP/CAB du 18 mars 2016 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie C1 A à la société MTN Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2015-812 du 18 décembre 2015 portant approbation du cahier des charges annexé à chaque licence individuelle de catégorie C1 A, pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu la Décision n°2016-0155 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 11 août 2016 portant approbation du protocole de mesure de la couverture et de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2016 ;
- Vu le Cahier des charges de l'opérateur MTN Côte d'Ivoire (MTN CI) annexé à sa licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques ouvert au public ;

Vu le Rapport final de l'audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile diligencé par l'ARTCI au titre de l'année 2016 ;

Par les motifs suivants :

Considérant que conformément aux dispositions de l'article 72 de l'Ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication, l'ARTCI établit les indicateurs et normes de qualité de service et de performance pour la fourniture de services de télécommunication/TIC et en contrôle la conformité ;

Considérant que l'article 118 de la même Ordonnance dispose que l'ARTCI peut astreindre financièrement à exécuter leurs obligations les opérateurs et fournisseurs de services du secteur des Télécommunications/TIC. Et que si le manquement constaté est non constitutif d'une infraction pénale, il est infligé au contrevenant une sanction pécuniaire dont le montant est proportionnel à la gravité du manquement et aux avantages qui en sont tirés, sans pouvoir excéder 3% du chiffre d'affaire hors taxes du dernier exercice et pouvant être porté à 5% en cas de récidive ;

Considérant que MTN Côte d'Ivoire (MTN CI), Société Anonyme avec Conseil d'Administration au capital de deux milliards huit cent soixante-cinq millions (2 865 000 000) francs CFA, sise 12 avenue Crosson Duplessis, 01 BP 3865 ABIDJAN 01, Téléphone : (225) 46 46 46 00, Fax : (225) 20 32 27 25 / (225) 20 32 20 82, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) sous le numéro CI-ABJ-1996-B-196765, est titulaire d'une licence individuelle de catégorie C1 A, conformément à l'Arrêté n°200/MENUP/CAB du 18 mars 2016 susvisé ;

Considérant les dispositions du cahier des charges annexé à cette licence individuelle, notamment l'article 9, l'annexe 2, l'annexe 3 et l'annexe 6 ;

Que l'article 9 impose à l'opérateur MTN CI de respecter les exigences en matière de qualité de service tant au niveau des performances du réseau que de la qualité perçue par le client au sens de l'annexe 2 ;

Considérant que l'annexe 3 du cahier des charges de l'opérateur MTN CI prévoit une liste de pénalités applicables en cas de manquements à ses obligations ;

Que ces pénalités sont d'application immédiate ;

Que l'annexe 6 définit les différentes modalités d'évaluation et de contrôle de la qualité de service fournie par l'opérateur et que dans le cadre des campagnes d'audit, de couverture et de la qualité de service, l'ARTCI définit un protocole de mesure qu'elle notifie à l'opérateur et le publie par tout moyen, une (1) semaine au plus tard avant la campagne ;

Considérant que le Conseil de Régulation de l'ARTCI a approuvé, par décision n°2016-0155 du 11 août 2016, le protocole de mesure de la couverture et de la qualité de

service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2016, dont la notification a été faite à l'opérateur MTN CI, le 1^{er} septembre 2016, par lettre référencée 16-03166/DAJU/DLC/KAG-599-570 en date du 31 août 2016, et publié sur le site internet de l'ARTCI ;

Considérant que pour la réalisation de l'audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile 2G/3G au titre de l'année 2016, l'ARTCI a mandaté le cabinet international indépendant spécialisé dans la réalisation d'audits de qualité de service et de couverture de réseaux de télécommunications/tic ;

Que l'opérateur MTN CI a été informé du début de l'audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, par courrier référencé 16-03246/DACO/DNHR/SQS en date du 14 septembre 2016 ;

Considérant que le cabinet mandaté a réalisé, du 29 septembre au 8 novembre 2016, les mesures terrains concernant l'audit de la couverture et la qualité des services voix, données et SMS, puis, du 28 novembre au 2 décembre 2016, celles concernant l'accessibilité des centres d'appels, la vérification de la facturation et la messagerie vocale ;

Que cette campagne d'audit a évalué la fiabilité de la couverture et la qualité de service des réseaux de téléphonie 2G/3G des opérateurs titulaires de la licence individuelle C1 A, dont MTN CI ;

Considérant que durant le processus opérationnel de la campagne de mesure, l'ARTCI a privilégié l'interaction avec les opérateurs concernés en se conformant aux exigences du protocole de mesure comme il suit :

- la collecte des prérequis (cartes SIM/USIM, cartographies de couverture, offres commerciales grand public) auprès des opérateurs ;
- la réalisation de tests à blanc le 28 septembre 2016 avec les équipes techniques de chaque opérateur de téléphonie mobile ;
- la transmission simultanée des données brutes issues des mesures terrain ainsi que les résultats de l'audit, à l'opérateur MTN CI, suivant les tests réalisés localité après localité, de sorte à prendre en compte ses remarques, réclamations et suggestions ;

Que l'opérateur MTN CI a transmis, par e-mail, ses observations à l'ARTCI qui les a prises en compte dans les résultats selon leur pertinence, suite à des séances de travail tenues les 16 et 31 janvier 2017, puis le 6 février 2017 ;

Que le 24 mai 2017, les résultats de la campagne d'audit ont été portés à la connaissance de l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile en activité ;

Que malgré l'applicabilité immédiate des sanctions afférentes aux manquements constatés, il a été donné à MTN CI l'opportunité de présenter ses observations au Conseil de Régulation de l'ARTCI, le 13 juin 2017, sur son invitation, par lettre référencée 55/2017/ARTCI/OMA en date du 6 juin 2017 ;

Qu'il ressort des résultats finaux des manquements aux obligations de qualité de service imputables à l'opérateur MTN CI ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

Il est prononcé à l'encontre de l'opérateur MTN Côte d'Ivoire (MTN CI) une sanction pécuniaire d'un montant de un milliard sept-cent trente-six millions trois cent soixante-dix-sept mille sept-cent cinquante-cinq (1.736.377.755) francs CFA pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre de l'année 2016.

Cette pénalité a été déterminée sur la base du chiffre d'affaires hors taxes de l'année 2015.

La liste des manquements constatés est annexée à la présente décision.

Article 2 :

Le montant de la sanction pécuniaire fixée à l'article 1 est recouvré par l'ARTCI en application des dispositions de l'article 26 du décret n°2012-934 du 19 septembre 2014 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI).

Article 3 :

L'opérateur MTN CI dispose d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de notification à l'opérateur de la présente décision, pour s'acquitter de la totalité du montant de la pénalité. Passé ce délai, une majoration sera appliquée. Cette majoration s'élèvera à un pour cent (1%) du montant restant dû par jour de retard.

Article 4 :

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République de Côte d'Ivoire et sur le site Internet de l'ARTCI. 

Fait à Abidjan, le 29 Juin 2017
en deux (2) exemplaires originaux

Le Président



CONSEIL DE REGULATION

 **ANNEXE A LA DECISION N°2017-0320 DU CONSEIL DE REGULATION DE
L'AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS/TIC DE CÔTE
D'IVOIRE EN DATE DU 29 JUIN 2017 PORTANT SANCTION DE L'OPERATEUR
MTN CÔTE D'IVOIRE (MTN CI) POUR MANQUEMENTS A SES OBLIGATIONS
DE QUALITE DE SERVICE AU TITRE DE L'ANNEE 2016 :** 

LISTE DES MANQUEMENTS CONSTATES

Tableau 1 : ACCESSIBILITE AU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix	Taux d'échecs d'établissements d'appels dans les localités	<2%	2,97%	0,24%	2,73%
	Taux d'échecs d'établissements d'appels sur les axes routiers	<5%	20,40%	2,30%	18,10%
	Taux d'appels établis dans les bons délais (6 s intra réseau)	>95%	85,81%	0,55%	86,36%
DATA	Taux de connexions Data établies dans les délais (6s)	>95%	91,20%	0,70%	91,90%
SMS	Taux d'échec d'émission	<2%	3,43%	0,50%	2,93%
	Taux de SMS émis dans un délai de 5s	>95%	87,40%	0,91%	88,31%

Tableau 2 : INTEGRITE DU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix	Taux de communication de mauvaise qualité audible	<2%	5,58%	0,33%	5,25%
DATA	Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb /s	0%	14,00%	1,60%	12,40%
	Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb /s	0%	26,80%	1,30%	25,50%
SMS	Taux de messages émis et non-reçus dans un délai de 3 mn	<1%	15,35%	1,01%	14,34%
	Taux de SMS émis et reçu en 15s	>95%	58,00%	1,38%	59,38%

Tableau 3 : QUALITE DE SERVICE DU CENTRE D'APPELS ET DE LA FACTURATION					
Aspects du service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Service opérateur	Taux de communications prises en compte par un opérateur dans un délai de 5 minutes	>95%	50,00%	9,8%	59,8%