

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2018-0440
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE
EN DATE DU 20 SEPTEMBRE 2018
RELATIVE A LA REQUÊTE DE TEDIYRA GROUP
CONTRE MOOV CÔTE D'IVOIRE

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°2017-322 du 24 mai 2017 portant nomination d'un Directeur Général par intérim de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- 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 la requête de la société TEDIYRA Group enregistrée à l'ARTCI le 21 septembre 2017 par laquelle elle saisit l'ARTCI à l'effet de condamner l'opérateur Atlantique Télécom au paiement de divers sommes d'argent relative à la souscription au service MOOV SMS PRO ;
- Vu les pièces du dossier ;

Par les motifs suivants :

I. FAITS ET PRETENTIONS DES PARTIES

Le 21 septembre 2017, la société TEDIYRA Group (TEDIYRA), représentée par monsieur TRAHIE Evrard Alain, a saisi l'ARTCI d'une requête contre l'opérateur Atlantique Telecom Côte d'Ivoire (Moov CI) à l'effet de s'entendre :



- déclarer recevable en son action ;
- l'y dire bien fondé ;
- dire et juger que la société Atlantique Telecom est responsable des faits qui ont occasionnés les dommages par elle subis ;
- dire et juger qu'elle a subi des préjudices certains, actuels et à venir ;
- condamner la société Atlantique Telecom à :
 - ✓ la mise en service effective, sans délai et sans dysfonctionnement du service MOOV SMS PRO souscrit ;
 - ✓ l'activation du service MOOV SMS PRO sous le délai des deux mois souscrit ;
 - ✓ lui payer la somme de deux cents mille (200 000) francs CFA pour les frais de déplacement et communication auprès de ses services ;
 - ✓ lui payer la somme de cinquante millions (50 000 000) francs CFA à titre de dommages et intérêts pour tous préjudices confondus ;
- ordonner l'exécution provisoire de la décision ;
- condamner la société Atlantique Telecom aux entiers dépens de l'instance ;

Au soutien de son action, TEDIYRA expose que dans le cadre de l'optimisation de son réseau d'informations et la diversification de ses prestations, elle a souscrit auprès de l'opérateur ATLANTIQUE TELECOM (Moov CI), le 27 août 2016, le service MOOV SMS PRO, pour deux (2) mois d'utilisation ;

Elle ajoute qu'en dépit du paiement intégral du montant du service et des nombreuses relances adressées à Moov CI, ledit service n'a pas été activé dans le délai prévu par l'opérateur et que ce retard a eu pour conséquence l'expiration du délai d'utilisation des SMS ;

TEDIYRA indique que la non fourniture du service MOOV SMS PRO lui a causé d'énormes préjudices par la perte de marchés dont celui du Centre International de Développement et de Recherche (CIDR) ;

Réévaluant son préjudice dans ses conclusions en réplique du 4 mai 2018, TEDIYRA demande :

- d'une part, la condamnation de Moov CI au paiement des sommes suivantes :
 - ✓ huit millions (8 000 000) francs CFA pour la privation du gain dans le projet GESMU du CIDR ;
 - ✓ deux cent millions (200 000 000) francs CFA pour la perte subie relativement à la mise en œuvre du projet GESMU au plan national et sous régional ;
 - ✓ cinquante millions (50 000 000) francs CFA pour la perte des deux marchés de construction de clôtures ;
 - ✓ trente-cinq millions (35 000 000) francs CFA pour la perte des marchés des entreprises ayant sollicités le Progiciel de Gestion Intégrée assorti de l'application SMS PRO ;

- et d'autre part, au paiement de la somme de cent millions (100 000 000) francs CFA, à titre de réparation des dommages moraux subis ;

TEDIYRA fait valoir que l'exécution de ses prestations à l'égard de ses partenaires commerciaux reposait essentiellement sur la mise en service de MOOV SMS PRO qu'elle a intégrée à ses systèmes d'informations pour répondre immédiatement à des besoins spécifiques tant internes à ses services que spécifiques de sa clientèle ;

En réplique, l'opérateur Atlantique Telecom Côte d'Ivoire (Moov CI), explique qu'il a institué divers produits et services à l'attention de ses prospects entreprises, notamment, le service MOOV SMS PRO qui consiste en une solution spécialement conçue pour jouer plusieurs rôles dans les relations clients, fournisseurs, partenaires ou employés, notamment, informer d'un changement d'adresse, promouvoir un produit, inviter à un événement, rappeler l'échéance d'un paiement, confirmer une livraison ;

Que la souscription au tarif de base de deux cent huit mille (208 000) francs CFA donne droit à un volume de dix mille (10 000) sms pro et nécessite préalablement la mise en place d'un VPN entre le serveur du client et le serveur Moov CI ;

Qu'en raison du mauvais paramétrage du VPN fourni par le client et des difficultés techniques rencontrées sur la plateforme que la mise en route du service a connu du retard ;

Que par ailleurs, TEDIYRA non seulement n'établit pas que le préjudice dont elle se prévaut, constitué par la perte du marché du Centre International de Développement et de Recherche (CIDR), marché estimé à cinquante millions (50 000 000) francs CFA, dont elle était attributaire, lui est imputable, et qu'elle n'est pas non plus à mesure d'établir la preuve de sa demande d'activation pour son client CIDR dans le cadre du service MOOV SMS PRO ;

Cependant, indique-t-il, pour une solution négociée, il propose à TEDIYRA, une offre de trente mille (30 000) sms pro sans condition de délai d'utilisation (durée illimitée) de façon exceptionnelle et le paiement de la somme de deux cent huit mille (208 000) francs CFA à titre de geste commercial en numéraire ;

Moov CI reproche à TEDIYRA de réévaluer de façon démesurée ses prétentions, notamment, à hauteur de près de quatre cent millions (400 000 000) francs CFA sans les justifier par la production de contrats, factures, ou autre début de preuve ;

Il sollicite en conséquence que TEDIYRA soit débouté de ses demandes.

II. ANALYSE DE L'ARTCI

II.1 EN LA FORME

1. Sur la compétence de l'ARTCI

Aux termes de l'article 104 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 connaît, en premier ressort de tout litige pouvant survenir dans le secteur des télécommunications, notamment, ... tout défaut d'application ou violation d'une clause figurant dans un contrat d'abonnement type conclu avec les consommateurs »*.

L'article 109 de la même ordonnance prescrit que *« toute personne physique ou morale peut saisir l'ARTCI pour demander réparation d'un préjudice subi, la modification des conditions de fourniture d'un service ou toute autre demande survenant dans le cadre des activités de Télécommunications/TIC »*.

La présente cause étant relative à la réparation d'un préjudice du fait de la non fourniture du service MOOV SMS PRO proposé par celui-ci dans le cadre de ses activités de Télécommunications/TIC, l'ARTCI est compétente pour connaître de ladite demande en réparation en premier ressort conformément aux dispositions des articles 104 et 109 précités.

2. Sur la recevabilité de l'action

L'article 176 de l'ordonnance n°2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux Technologies de l'Information et de la Communication prescrit que *« en cas de différends avec un opérateur ou un fournisseur de services, (...) l'utilisateur doit d'abord s'adresser au service clientèle de l'opérateur ou du fournisseur de services. Il peut se faire conseiller dans ses démarches par une association de consommateurs ou par un avocat »*.

L'utilisateur peut s'adresser, par voie de requête, à l'ARTCI en cas de démarche infructueuse ».

L'action de TEDIYRA qui fait suite à une réclamation auprès de Moov CI restée infructueuse est recevable.

II.2. AU FOND

1. Sur la demande de TEDIYRA tendant à la mise en service effective, sans délai et sans dysfonctionnement du service MOOV SMS PRO

Il résulte des pièces du dossier que TEDIYRA a souscrit au service MOOV SMS PRO sans pour autant en bénéficier et que Moov CI, en vue d'une solution

négociée, s'est proposée d'offrir, de façon exceptionnelle, trente mille (30 000) sms pro sans condition de délai d'utilisation (durée illimitée) à TEDIYRA.

Il convient de condamner Moov CI à s'exécuter.

2. Sur la demande en paiement de la somme de deux cent mille (200 000) francs CFA à titre de remboursement des frais de déplacements et de communication

TEDIYRA réclame la somme de deux cent mille (200 000) francs CFA pour les frais de déplacement et communication qu'elle a supportés dans le cadre de ses démarches.

Il est constant que dans le cadre du règlement du présent litige, TEDIYRA a effectué des déplacements tant à Bouaké qu'Abidjan et a eu à communiquer au téléphone, engageant ainsi, des frais de communication qu'il convient de fixer forfaitairement à la somme de cent mille (100 000) francs CFA et condamner Moov CI à la lui payer.

3. Sur la demande de paiement de dommages et intérêts issue de la requête

Dans sa requête, TEDIYRA réclame la somme de cinquante millions (50 000 000) francs CFA à titre de dommages et intérêts pour tous préjudices confondus, sur le fondement de l'article 1142 du code civil aux termes duquel « *toute obligation de faire ou de ne pas faire se résout en dommages et intérêts, en cas d'inexécution de la part du débiteur* ».

Il résulte des pièces du dossier que la fourniture du service MOOV SMS PRO est une obligation de faire qui incombe à Moov CI en tant qu'opérateur Télécom ayant toutes les aptitudes financières et techniques requises à cet effet ; qui cependant, n'a pas pu s'exécuter. Cette inexécution qui est imputable à Moov CI l'expose, au sens de l'article 1142 du code civil susmentionné, au paiement de dommages et intérêts à son client.

Toutefois, le montant réclamé par TEDIYRA étant excessif, il convient de le ramener à la somme de cinq cent mille (500 000) francs CFA et condamner Moov CI à payer cette somme.

4. Sur toutes les autres demandes additionnelles

Dans ses dernières conclusions en date du 4 mai 2018, TEDIYRA sollicite, sur le fondement des articles 1142 et 1149 du code civil, la condamnation de Moov CI au paiement de diverses sommes à titre de dommages et intérêts.

Aux termes de l'article 1142 du code civil, « toute obligation de faire ou de ne pas faire se résout en dommages et intérêts, en cas d'inexécution de la part du débiteur ».

Suivant l'article 1149 dudit code, « les dommages et intérêts dus au créancier sont, en général, de la perte qu'il a faite et du gain dont il a été privé ... ».

TEDIYRA soutient qu'elle a subi des préjudices dans la mesure où l'inexécution de l'obligation par Moov lui a fait perdre des marchés et a occasionné des pertes financières dont :

- huit millions (8 000 000) francs CFA pour la privation du gain dans le projet GESMU du CIDR ;
- deux cent millions (200 000 000) francs CFA pour la perte subie relativement à la mise en œuvre du projet GESMU au plan national et sous régional ;
- cinquante millions (50 000 000) francs CFA pour la perte des deux marchés de construction de clôtures ;
- trente-cinq millions (35 000 000) francs CFA pour la perte des marchés des entreprises ayant sollicités le Progiciel de Gestion Intégrée assorti de l'application SMS PRO.

Elle demande enfin, la condamnation de Moov CI au paiement de la somme de cent millions (100 000 000) francs CFA, à titre de réparation des dommages moraux subis.

Cependant, TEDIYRA ne rapporte pas d'élément justifiant les préjudices allégués, encore moins de leur montant, de sorte qu'il convient de la déclarer mal fondée en tous ces chefs de demande.

5. Sur l'exécution provisoire

Les décisions du conseil étant exécutoires par provision la demande de TEDIYRA est sans objet.

6. Sur les dépens

Attendu que TEDIYRA n'a pas exposé de frais de procédure il n'y a pas lieu de condamner Moov CI aux dépens.

Après en avoir délibéré,

DECIDE :



Article 1 :

La société TEDIYRA Group (TEDIYRA) est recevable en son action et partiellement fondée.

Article 2 :

L'opérateur Atlantique Telecom Côte d'Ivoire (Moov CI) est tenu de mettre trente mille (30 000) sms pro sans condition de délai d'utilisation à la disposition de la société TEDIYRA Group (TEDIYRA) tel que proposé par lui.

Article 3 :

L'opérateur Atlantique Telecom Côte d'Ivoire (Moov CI) est condamné à payer à la société TEDIYRA Group (TEDIYRA), la somme de cinq cent mille (500 000) francs CFA à titre de dommages et intérêts pour non fourniture du service MOOV SMS PRO.

Article 4 :

L'opérateur Atlantique Telecom Côte d'Ivoire (Moov CI) est condamné à payer à la société TEDIYRA Group (TEDIYRA), la somme de cent mille (100 000) francs CFA à titre de remboursement des frais de déplacement et de communication.

Article 5 :

La société TEDIYRA Group (TEDIYRA) est déboutée du surplus de ses demandes.

Article 6 :

La présente décision est notifiée à la société TEDIYRA Group (TEDIYRA) et à l'opérateur Atlantique Telecom Côte d'Ivoire (Moov CI).

Article 7 :

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 20 Septembre 2018
en deux (2) exemplaires originaux

Le Président



Dr Lémassou FOFANA
OFFICIER DE L'ORDRE NATIONAL