

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2019-0463

**DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE**

EN DATE DU 14 JANVIER 2019

**PORTANT SANCTION DE L'OPERATEUR ORANGE
CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI)
POUR MANQUEMENTS A SES OBLIGATIONS DE
QUALITE DE SERVICE**

AU TITRE DE L'ANNEE 2017

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 tel que modifié par 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°2015-80 du 04 février 2015 définissant les catégories d'activités et fixant les modalités d'accès aux ressources rares ;
- 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 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 ;
- Vu l'Arrêté n°199/MENUP/CAB du 18 mars 2016 portant attribution d'une licence individuelle de la catégorie C1 A à la société Orange 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 Décision n°2017-0 351 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 05 octobre 2017 portant approbation du protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile ;
- Vu le Cahier des charges de l'opérateur Orange Côte d'Ivoire 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 qualité de service des réseaux de téléphonie mobile diligenté par l'ARTCI au titre de l'année 2017 ;

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, dans sa fonction de régulation, a notamment pour mission « *d'établir les indicateurs et normes de qualité de service et de performance pour la fourniture de services de télécommunication/TIC et d'en contrôler la conformité* » ;

Considérant que Orange Côte d'Ivoire (Orange CI), Société anonyme avec Conseil d'Administration au capital de cinq milliards neuf cent quatre-vingt-seize millions (5 996 000 000) francs CFA, sise Abidjan, Marcory, Boulevard Valéry Giscard d'Estaing, Immeuble « Le Quartz », 11 BP 202 Abidjan 11, Téléphone : (225) 21 23 07 07, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) sous le numéro CI-ABJ-1996-B-196491, est titulaire d'une licence individuelle de catégorie C1 A, conformément à l'Arrêté n°199/MENUP/CAB du 18 mars 2016 à laquelle est annexé un cahier des charges ;

Que l'annexe 6 dudit cahier des charges 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 la qualité de service, l'ARTCI définit un protocole de mesure qu'elle notifie à l'opérateur et le publie par tout moyen ;

Qu'à cet effet, l'ARTCI après avoir approuvé, par décision n°2017-0351 du 05 octobre 2017 du Conseil de Régulation, le protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, a mandaté un cabinet indépendant spécialisé dans les activités d'audits de la qualité de service des réseaux de télécommunications/TIC, à l'effet de réaliser l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2017 ;

Que sur le fondement de la décision n°2017-0351 susvisée et disponible sur son site, l'ARTCI a informé l'opérateur Orange CI, du début de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, par courrier référencé 17-04558/DRCT/DCO/SQS en date du 09 novembre 2017 ;

Considérant que du 16 novembre au 30 décembre 2017, le cabinet mandaté a réalisé les mesures terrains permettant d'évaluer la qualité des services voix (téléphonie), données (accès à internet via mobile), SMS, l'accessibilité des centres d'appels et la vérification de la facturation offerts par l'opérateur Orange CI ;

Considérant que durant le processus opérationnel de la campagne de mesure, l'ARTCI conformément aux exigences du protocole de mesure, a étroitement collaboré avec l'opérateur Orange CI ;

Qu'à la fin des mesures terrains, l'ARTCI a transmis, le 8 mai 2018, à l'opérateur Orange CI, l'ensemble des données brutes et les résultats de l'audit présentant les manquements constatés, en lui accordant un délai de trente (30) jours calendaires pour faire des observations, conformément au protocole de mesure, lequel délai a été prolongé de quinze (15) jours calendaires ;

Que suite aux séances de travail tenues les 30 mai 2018, 6 et 13 juin 2018, l'opérateur Orange CI a transmis ses observations à l'ARTCI qui les a prises en compte dans le rapport définitif selon leur pertinence,

Qu'il ressort du rapport ainsi finalisé des manquements aux obligations de qualité de service imputable à l'opérateur Orange CI ;

Considérant que l'article 9 du cahier des charges impose à l'opérateur Orange 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 ;

Que l'annexe 3 du même cahier des charges prévoit une liste de pénalités applicables en cas de manquements à ses obligations ;

Que ces pénalités sont d'application immédiate ;

Qu'il y a lieu de prononcer à l'égard de l'opérateur Orange CI, des sanctions pécuniaires ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

Il est prononcé à l'encontre de l'opérateur Orange Côte d'Ivoire (Orange CI) une sanction pécuniaire d'un montant de un **milliard trois cent trente-huit million trois cent trente-neuf mille trois quatre-vingt-sept (1 338 339 387) francs CFA** pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre de l'année 2017.

Cette pénalité a été déterminée sur la base du chiffre d'affaires hors taxes de l'année 2016.

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

Article 2 :

Le montant des pénalités fixé à l'article 1 est recouvré par l'ARTCI en application 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.

Article 3 :

La présente décision prend effet à compter de sa date de notification à Orange Côte d'Ivoire (Orange CI).

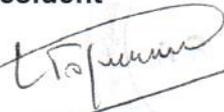


Article 4 :

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 14 Janvier 2019
en deux (2) exemplaires originaux

Le Président



Dr Lémassou FOFANA
OFFICIER DE L'ORDRE NATIONAL

CONSEIL DE REGULATION

ANNEXE A LA DECISION N°2019-0463 DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE EN DATE DU 14 JANVIER 2019 PORTANT SANCTION
DE L'OPERATEUR ORANGE CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI)
POUR MANQUEMENTS A SES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE
AU TITRE DE L'ANNEE 2017

LISTE DES MANQUEMENTS CONSTATES

ORANGE CI

ACCESSIBILITE AU SERVICE

Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix	Taux d'appels établis dans les bons délais (6 s intra réseau)	>95%	38,15%	0,91%	39,06%

Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix	Taux de communication de mauvaise qualité audible	<2%	6,12%	0,46%	5,66%
DATA	Taux de débits moyens par session en UL inférieur à 512 kb /s	0%	4,27%	0,91%	3,36%
	Taux de débits moyens par session en DL inférieur à 512 kb /s	0%	1,61%	0,37%	1,24%