

**CONSEIL DE REGULATION**

**DECISION N°2019-0465  
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  
MTN CÔTE D'IVOIRE (MTN 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°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 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 MTN 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 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 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 tout en précisant 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'audit 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 MTN CI, du début de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile, par courrier référencé n°17-04557/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 MTN 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 MTN CI ;

Qu'à la fin des mesures terrains, l'ARTCI a transmis, le 8 mai 2018, à l'opérateur MTN 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 valoir ses observations, conformément au protocole de mesure, lequel délai a été prorogé, à sa demande de quinze (15) jours calendaires ; soit au total, quarante-cinq (45) jours calendaires de délai accordé ;

Que suite aux séances de travail tenues les 7, 20 et 26 juin 2018, l'opérateur MTN 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 MTN CI ;

Considérant que l'article 9 du cahier des charges impose à l'opérateur 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 titre 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 MTN CI, des sanctions pécuniaires ;

**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 quarante et un millions deux cent cinq mille deux cent soixante-sept (1 741 205 267) 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 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.

#### **Article 3 :**

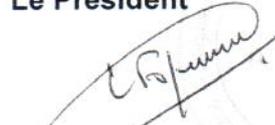
La présente décision prend effet à compter de sa date de notification à MTN Côte d'Ivoire (MTN CI).

**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°2019-0465 DU CONSEIL DE REGULATION DE  
L'AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS/TIC DE  
CÔTE D'IVOIRE EN DATE DU 14 JANVIER 2019 PORTANT SANTION DE  
L'OPERATEUR MTN CÔTE D'IVOIRE (MTN-CI) POUR MANQUEMENTS A  
SES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE AU TITRE DE L'ANNEE  
2017

## LISTE DES MANQUEMENTS CONSTATES

MTN CI						
ACCESSIBILITE AU SERVICE						
Service		Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix		Taux d'échecs d'établissements d'appels	<2%	5,28%	0,41%	4,87%
		Taux d'appels établis dans les bons délais (6 s intra réseau)	>95%	78,31%	0,79%	79,10%
DATA		Taux de connexions Data établies dans les délais (6s)	>95%	85,58%	0,89%	86,47%
SMS		Taux de SMS émis dans un délai de 5s	>95%	89,18%	1,07%	90,25%

Service		Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix		Taux de communication de mauvaise qualité audible	<2%	7,85%	0,53%	7,32%
DATA		Taux de débits moyens par session en UL inférieur à 512 kb /s	0%	28,05%	2,08%	25,97%
		Taux de débits moyens par session en DL inférieur à 512 kb /s	0%	13,16%	1,02%	12,14%

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%	46,00%	9,57%	55,57%