

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2020-0599

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

EN DATE DU 09 SEPTEMBRE 2020

**PORTANT ENCADREMENT DES OFFRES DE SERVICES SUR LE
MARCHÉ DE DETAIL DE LA TELEPHONIE MOBILE**

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°2013-300 du 02 mai 2013 relatif à l'interconnexion des réseaux et services de télécommunications et au dégroupage de la boucle locale ;
- Vu le décret n° 2015-812 du 18 décembre 2015 portant approbation du cahier des charges annexe à chaque licence individuelle de catégorie C1A, pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu le décret n°2016-483 du 7 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° 2019-372 du 24 avril 2019 portant nomination du directeur général de l'Autorité de Régulation des Télécommunication TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le décret n°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président de l'Autorité de Régulation des Télécommunications de Côte d'Ivoire ;
- Vu le décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination des membres du Conseil de Régulation 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 décision n°2014-0014 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 03 septembre 2014 portant définition des règles de détermination des marchés pertinents ;
- Vu la décision n°2014-0016 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 03 septembre 2014 portant définition des règles d'identification des opérateurs et fournisseurs de services puissants ;
- Vu la décision n°2014-029 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 27 novembre 2014 relative aux fixations des délais de communication des informations par les opérateurs et fournisseurs de services à l'ARTCI ;

- Vu la décision n°2017-0261 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 07 février 2017 relative à la plainte d'Atlantique Télécom sur la différenciation tarifaire et la régulation asymétrique des tarifs d'interconnexion ;
- Vu la décision n°2019-501 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 26 décembre 2019 portant notification des opérateurs et fournisseurs de services puissants pour l'année 2020 ;

Par les motifs suivants :

Considérant que par décision n°2018-0453 en date du 29 novembre 2018 du Conseil de Régulation de l'ARTCI, portant identification des marchés pertinents du secteur des télécommunications, le marché de la téléphonie mobile - accès et communications, a été identifié comme pertinent ;

Que ce marché qui fait référence au marché de la téléphonie mobile, excluant les services à valeur ajoutée notamment le Mobile Money, a connu d'importantes évolutions depuis 2016 ;

Considérant que le marché de la téléphonie mobile en Côte d'Ivoire est l'un des plus compétitifs et des plus dynamiques du secteur des télécommunications, caractérisé par une croissance continue du parc d'abonnés qui s'élève au 31 décembre 2019 à 37,37 millions d'abonnés et un revenu global en 2019 qui s'établit à 893,5 milliards¹ de FCFA ;

Que suivant les statistiques du marché, l'on dénote ce qui suit :

- le marché de la téléphonie mobile enregistre un ralentissement de la croissance du chiffre d'affaires chaque année depuis 2017. Ainsi, la croissance est passée de +3,70% en 2017, à +1,80% en 2018 pour s'établir à -2,97% pour l'année 2019.;
- le marché pertinent de la téléphonie mobile - accès et communications (marché téléphonie mobile hors mobile money et services à valeur ajoutée) tout comme le marché global mobile subit un ralentissement depuis l'année 2017. La croissance sur ce marché est passée de +1,38% en 2017 à -1,31% en 2018 pour se situer à -6,29% en 2019.

Que cette situation suscite des inquiétudes pour le développement dudit marché, partagées par l'ensemble des acteurs. Lesquelles inquiétudes ont été exprimées au cours de la réunion du sous-comité économique du Comité de l'Interconnexion et de l'Accès aux Réseaux (CIAR) du 18 juin 2020 ;

¹ Le revenu global inclut celui du Mobile Money.

Que cette réunion a permis de mettre en lumière l'impact des offres promotionnelles récurrentes, proposées par l'ensemble des opérateurs, sur la régression observée du marché de la téléphonie mobile ;

Qu'au terme de cette réunion, il a été noté et admis la baisse de valeur sur le marché de détail de la téléphonie mobile et les répercussions néfastes des stratégies commerciales agressives des opérateurs sur ledit marché pour faire face à la concurrence ;

Qu'ainsi, dans leur ensemble, les opérateurs ont appelé le Régulateur à traiter de façon diligente la question de la baisse de valeur sur le marché de la téléphonie mobile ;

Que ces inquiétudes ont été réaffirmées par courrier référencé DE/GKD/EK/0320/030 en date du 6 mars 2020 de l'Union des Entreprises de Télécommunications (UNETEL), adressé au Conseil de Régulation de l'ARTCI, dans lequel le Régulateur est sollicité pour juguler la baisse de valeur sur le marché et le redynamiser ;

Que dans cette optique, l'ARTCI a entrepris une analyse approfondie du marché de détail de la téléphonie mobile en vue d'examiner les leviers d'actions.

Cette analyse a permis de relever les points suivants :

I. Sur la situation concurrentielle du marché de la téléphonie mobile

Les flux de trafics associés à l'ensemble des services voix, sms, data enregistrent une hausse d'année en année, mais à contrario, les revenus des services voix et sms baissent malgré cette croissance continue ;

Le segment data enregistre une contribution croissante dans le chiffre d'affaires des opérateurs, en raison notamment du changement des habitudes de consommation des utilisateurs, de plus en plus orienté vers les services data (Consommation de services OTT² et des médias sociaux) ;

Relativement au segment voix, le trafic Off-net³ est en augmentation du fait des décisions d'interdiction de la différenciation tarifaire des communications On-net/Off-net prises en 2017 et de celles portant fixation des plafonds tarifaires de terminaison d'appels ayant entraîné une baisse significative du tarif d'interconnexion. En effet, la part du trafic Off-net dans le trafic national s'est accrue, passant de 10,4% en 2016 à 21,8% à fin 2019, avec une réduction des effets clubs restreints sur le marché ;

Le prix moyen constaté d'une minute de communication Off-net a baissé de près de 74%, passant de 70,66 FCFA/min en 2016 à 18,5 FCFA/min en 2019 ;

² OTT (over-the-top) ou service par contournement : c'est un service de livraison d'audio, de vidéo et d'autres médias sur Internet sans la participation d'un opérateur de réseau traditionnel dans le contrôle ou la distribution du contenu.

³ Le trafic Off-net désigne les communications inter-réseaux nationaux. / Le trafic On-net désigne les communications intra réseau

Quant au revenu moyen par abonné, il a baissé, passant de 24 546 FCFA en 2016 à 14 410 FCFA en 2019, malgré l'accroissement de plus de 20% des usages sur la période.

II. Sur l'analyse des coûts des services

En 2019, les coûts moyens de la voix s'établissent à 5,10 FCFA pour le On-net et 9,91 FCFA pour le Off-net. Malgré les baisses importantes des prix moyens On-net et Off-net, respectivement de 48% et 75%, sur la période de 2016 à 2019, les services voix présentent cependant des marges bénéficiaires, avec des prix moyens équivalents à deux fois les coûts de revient.

Les services SMS demeurent également bénéficiaires avec des prix moyens inférieurs à 7 FCFA contre des coûts de revient calculés de moins de 2 FCFA : alors que le prix moyen du SMS Off-net en 2019 est trois (3) fois supérieur au coût de revient ; celui du SMS On-net est sept (7) fois supérieur au coût de revient.

Le prix moyen constaté du mégaoctet de données a été divisé par trois (3) sur la période de 2016 à 2019, passant de 2,6 FCFA/Mo à 0,9 FCFA/Mo ; ce prix data est deux (2) fois inférieur au coût de revient du service ;

Cette situation de vente à perte qui perdure entraine une dégradation de la valeur du service data, qui pourrait mettre en péril les investissements sur ce segment de marché, non encore arrivé à maturité.

III. Sur les offres promotionnelles et les bonus

Les offres promotionnelles réalisées sur le marché de la téléphonie mobile par les opérateurs se succèdent sans discontinuer et sont devenues la règle et non plus « l'exception » ; ce qui dénote de stratégies commerciales agressives pour faire face à la forte concurrence qui prévaut sur le marché de la téléphonie mobile ;

Aussi, les offres promotionnelles réalisées apparaissent de plus en plus personnalisées, complexes et non transparentes, notamment sur les bonus au rechargement, sur les offres de souscription et sur des « sous - compte » accessibles via des syntaxes USSD ;

Les niveaux de bonus allant jusqu'à plus de 700%, occasionnant des prix facturés, bien en deçà des tarifs moyens affichés sur les services voix, SMS et data ;

L'abondance, la fréquence des offres promotionnelles, le niveau important des bonus font apparaître sur le marché de la téléphonie mobile des pratiques contribuant à la rétraction des revenus sur ledit marché, notamment des subventions croisées, des ventes à perte, des discriminations ;

Qu'en l'espèce, tous les opérateurs par le recours abusif aux offres promotionnelles avec des niveaux de bonus importants participent au déséquilibre global du marché de la téléphonie mobile.

IV. Sur le benchmark

La problématique de ralentissement de la croissance, liée aux offres promotionnelles sur le marché des télécommunications/TIC, n'est pas spécifique au marché ivoirien ;

Le Sénégal, l'Algérie, le Maroc et le Qatar ont été notamment confrontés à la résurgence des pratiques anticoncurrentielles liées à la structuration, aux rythmes et aux nombres des offres promotionnelles et leurs impacts sur la performance globale du marché des télécommunications ;

Ces pays ont mis en place une régulation ex ante des offres de services sur les marchés de détails pour juguler cette problématique ; lesquels mesures ont fourni des résultats probants.

Considérant que les résultats de cette analyse ont été portés à la connaissance des opérateurs lors de la réunion du sous-comité économique du CIAR du 18 juin 2020 ;

Considérant les clarifications additionnelles apportées par l'ARTCI aux opérateurs suite à la réunion du sous-comité économique du CIAR susvisée, quant aux recommandations qui en découlaient ;

Considérant le rapport d'analyse élaboré sur la redynamisation du marché de détail de la téléphonie mobile ainsi que le compte rendu de la réunion du sous-comité économique du CIAR du 18 juin 2020, reçus par le Conseil de Régulation de l'ARTCI, respectivement les 24 juin et 23 juillet 2020 ;

Considérant le rôle de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC d'assurer l'exercice du libre jeu de la concurrence sur l'ensemble des marchés, dans le respect des principes et règles de l'ordonnance 2012-293 du 21 mars 2012 ;

Qu'en effet, au sens de l'article 5 de ladite ordonnance, les pratiques qui ont pour objet ou qui peuvent avoir pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence, sont prohibées, notamment la vente à perte, la subvention d'un service en concurrence par un service en situation d'exclusivité ;

Qu'en conséquence, l'ARTCI a adressé sur la période 2019-2020, plusieurs interpellations aux opérateurs de téléphonie mobile relativement à la non-conformité de certaines offres mises sur le marché ;

Considérant que les opérateurs mobiles doivent dégager une certaine marge bénéficiaire pour garantir la pérennité de leurs investissements et donc de leurs activités ;

Considérant les problématiques soulevées par les consommateurs relativement à la jouissance des avantages commerciaux proposés sur les offres de service des opérateurs de télécommunications ;

Considérant que la régulation du marché de gros s'avère insuffisante pour assurer une concurrence saine sur les marchés de détail en aval ;

Considérant que selon l'article 72 de l'ordonnance 2012-293 du 21 mars 2012, l'ARTCI a pour mission de protéger les intérêts des consommateurs, des opérateurs et fournisseurs de services en prenant toutes mesures propres à garantir l'exercice d'une concurrence effective, loyale et durable ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 : définitions

Les termes et expressions qui suivent ont les significations suivantes :

Algorithme d'interférence : règles applicables sur l'octroi ou le décompte des avantages offerts par l'opérateur en cas de recharges ou de souscriptions successives, concomitantes, de renouvellement anticipé, à un consommateur.

Offre de base : toute offre de service commercialisée par les opérateurs au profit de leurs abonnés qui n'est pas limitée dans le temps.

Offre de souscription / forfait : formule tarifaire qui donne droit à un volume de trafic à un ou plusieurs services de télécommunications ou une quantité d'informations en contrepartie d'une somme fixée à l'avance et utilisable sur une durée et/ou une période et, le cas échéant, une zone géographique, définie selon la fiche tarifaire associée à l'offre.

Offre groupée/bundle : offre associant au moins deux ou plusieurs services de télécommunications différents et/ou complémentaires.

Offre promotionnelle : toute pratique ou action qui vise à faire connaître un produit ou un service, ou d'en accélérer la vente par l'octroi d'avantages financiers et / ou autre type d'avantage, pendant un intervalle de temps limité. L'offre promotionnelle est greffée sur une offre de base.

A titre d'exemples non limitatifs sont considérés comme des offres promotionnelles : les bonus, les promotions sur des destinations, la gratuité d'appel vers certains numéros ou des forfaits illimités très attractifs pour les appels On-net et/ou Off-net, etc.

Option permanente : tous services facultatifs non prévus dans une offre de base que l'abonné peut ou non activer moyennant le paiement d'un supplément de prix.

Bonus : tout avantage ou récompense supplémentaire attribué consécutivement à l'achat d'un crédit de communication, à la consommation d'un crédit de communication acheté et/ou pour la souscription à une offre promotionnelle.

Article 2 : principe de transparence

Toute offre de service de téléphonie mobile et/ou les avantages y associés doivent se réaliser dans le respect des principes de non-discrimination et de transparence.

Les opérateurs sont tenus d'assurer, à l'endroit de leurs clients une information claire, accessible, exhaustive, sincère et non équivoque sur les tarifs et les conditions d'accès et d'utilisation des offres de service conformément à la réglementation en vigueur.

Ils doivent, en outre, s'interdire toute publicité de nature à induire en erreur les consommateurs notamment par l'indication d'avantages qui ne seraient pas effectivement accordés aux bénéficiaires, relativement à l'offre souscrite.

Les opérateurs sont tenus également de mettre à la disposition du public l'algorithme d'interférence entre les offres par affichage et distribution dans leurs locaux commerciaux ainsi que sur leur site internet.

Toute offre promotionnelle réalisée par un opérateur doit systématiquement être publiée sur son site internet durant la période de validité de l'offre suivant le format défini en annexe. Aussi, l'opérateur est tenu de maintenir sur une période de douze (12) mois un historique de l'ensemble de ses offres, accessible au Régulateur.

Article 3 : limitation des avantages

L'offre promotionnelle ne peut excéder, en termes d'avantages accordés, 100% du volume de trafic souscrit de l'offre de base à laquelle elle est rattachée.

Par ailleurs, les bonus sur l'offre de service Voix, SMS ou Data pris individuellement ou de façon groupée (offre forfait), sont limités à un niveau maximum de 100% du volume de trafic et/ou de la valeur du montant de l'offre de service souscrite.

Le cumul des avantages liés à une offre promotionnelle et des bonus de tout genre accordés consécutivement à une offre de service souscrite (rechargement, forfait), ne doit pas excéder le double du volume ou de la valeur du montant de l'offre de base.

Les bonus octroyés à l'issue de la consommation d'une offre de service de télécommunications et/ou de la consommation d'un crédit de communication acheté (en volume ou en valeur) par un utilisateur sur une période, ne peuvent excéder le double du volume de trafic ou de la valeur du montant effectivement consommé sur ladite période.

Tout bonus ou avantage ne peut être accordé à un client qui n'a réalisé aucun acte d'achat de crédits de communication sur une période de trois (03) mois.

Article 4 : fréquences des offres promotionnelles

Le nombre d'offres promotionnelles hebdomadaire par opérateur ne peut excéder trois (3). Ces offres promotionnelles prises individuellement portent sur la Voix, le SMS, la Data ou sur une offre groupée.

L'intervalle entre deux (02) offres promotionnelles portant sur une même offre de service ne peut être inférieur à sept (7) jours calendaires, à compter de la fin de la première.

Article 5 : conservation des avantages

Les volumes de trafic ou les crédits de communication obtenus par un client à l'issue d'un acte commercial relativement à une offre, sont acquis pour ce dernier et ne peuvent être supprimés, ni lui être retirés par l'opérateur, si ceux-ci n'ont pas été intégralement utilisés au terme de la période de validité. Ces avantages devront être réactivés et cumulés aux avantages liés au renouvellement de l'acte commercial sur le même service.

Article 6 : tarif plancher du service data

Il est institué pour les offres de service data, un tarif plancher d'un (1) Francs CFA par Mégaoctet.

Article 7 : interdiction des transferts d'avantages

Toute offre promotionnelle résultant d'une transaction ou d'une opération sur un marché connexe est interdite. Il est également interdit tout transfert d'avantages concurrentiels du marché des télécommunications vers des marchés connexes y compris celui des services financiers mobiles.

Article 8 : transmission des informations

Les opérateurs sont tenus de transmettre les informations relatives aux réalisations des offres promotionnelles quinze (15) jours suivants la fin de la période promotionnelle, conformément aux dispositions des annexes 10 et 11 de la décision n°2019-501 en date du 26 décembre 2019 portant notification des opérateurs et fournisseurs de services puissants pour l'année 2020, en vue de permettre à l'ARTCI d'évaluer l'impact des mesures qui font l'objet de la présente décision et de procéder aux mises à jour de l'observatoire des marchés.

Article 9 : sanctions

Le non-respect des dispositions dans la présente, expose le (s) contrevenant(s) à des sanctions, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 10 : entrée en vigueur

La présente décision est notifiée aux opérateurs, qui sont tenus de régulariser et de mettre à jour l'ensemble de leurs offres ainsi que les options y relatives, selon les dispositions de la présente décision.

Elle prend effet deux (2) mois à compter de sa notification.

Article 11 : révision

L'ARTCI procède à la révision de la présente décision, en cas de modification de l'environnement technique, économique et réglementaire ou de dysfonctionnements concurrentiels constatés sur le marché.

Article 12 : exécution

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 09 Septembre 2020
en deux (2) exemplaires originaux

Le Président


Dr DIAKITE Coty Souleimane
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL

