

**CONSEIL DE REGULATION**

**DECISION N°2021-0694**

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

**EN DATE DU 04NOVEMBRE 2021**

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

**AU TITRE DE L'ANNEE 2020**

## 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°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°2016-493 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°2019-947 du 13 novembre 2019 portant nomination du Président de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2019-985 du 27 novembre 2019 portant nomination de Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de 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°2020-596 du 9 Septembre 2020 portant adoption du protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;
- Vu la Résolution n°2021-161 du Conseil de Régulation de l'ARTCI en date du 30 juin 2021 portant désignation du Directeur Général par Intérim de l'ARTCI ;
- 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 en Côte d'Ivoire diligenté par l'ARTCI au titre de l'année 2020 ;

**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'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (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'opérateur 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, à laquelle est annexé un cahier des charges, conformément à l'Arrêté n°199/MENUP/CAB du 18 mars 2016 susvisé ;

Considérant 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 des réseaux de téléphonie, l'ARTCI définit un protocole de mesure qu'elle notifie à l'opérateur et le publie par tout moyen une semaine au plus tard avant la date de début de la campagne ;

Que conformément aux dispositions susmentionnées, le Conseil de Régulation de l'ARTCI a adopté, par la décision n°2020-596 du 9 septembre 2020, le protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire (Le Protocole), qui a été notifiée aux opérateurs MOOV AFRICA CI (ex Atlantique Télécom Côte d'Ivoire ou ex MOOV CI), MTN Côte d'Ivoire (MTN CI) et Orange Côte d'Ivoire (ORANGE CI), le 28 septembre 2020, et publiée sur le site internet de l'ARTCI ;

Considérant que pour la réalisation de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2020, l'ARTCI a mandaté un Cabinet indépendant (Le Cabinet ou le Cabinet), spécialisé dans les activités d'audits de la qualité de service des réseaux de télécommunications/TIC ;

Que l'opérateur ORANGE CI, par courrier référencé 20-02360/DRCT/DCO/SQS en date du 06 octobre 2020, a été informé du début de l'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2020 ;

Considérant que le Cabinet mandaté a réalisé les mesures terrains de l'audit de la qualité de service au titre de l'année 2020, du 05 novembre 2020 au 30 décembre 2020, dans soixante-quatorze (74) localités réparties sur toute l'étendue du territoire, permettant d'évaluer la qualité des services de téléphonie (voix), d'accès à internet (data), SMS, d'accès aux centres d'appels et de la facturation ;

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

Qu'à la fin des mesures terrains, l'ARTCI a transmis le 03 mai 2021, à l'opérateur ORANGE CI en ce qui le concerne, l'ensemble des données brutes et des résultats provisoires pour faire des observations dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires conformément au Protocole ;

Que l'opérateur ORANGE CI a transmis ses observations à l'ARTCI qui les a prises en compte dans les résultats définitifs selon leur pertinence, suite aux séances de travail tenues le 16 juin et le 16 juillet 2021 et aux échanges sur le sujet par courriers électroniques ;

Considérant que le 26 août 2021, l'ARTCI a organisé une séance de restitution des résultats de cet audit en présence de l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile ;

Qu'il ressort du rapport final de l'audit, l'existence de manquements à des obligations de qualité de service imputables à l'opérateur ORANGE CI, et des cas de récidives ;

Considérant que l'article 9 de son 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 ;

Considérant que l'annexe 3 dudit cahier des charges prévoit une liste de pénalités applicables immédiatement correspondant aux manquements imputables ;

Considérant qu'aux termes de l'article 118 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 peut astreindre financièrement à exécuter leurs obligations les opérateurs et fournisseurs de services du secteur des Télécommunications/TIC. 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'affaires hors taxes du dernier exercice et pouvant être porté à 5% en cas de récidive* » ;

Qu'en l'espèce, il a été constaté lors de l'audit de la qualité de service (QoS) au titre de l'année 2020, des manquements de l'opérateur ORANGE CI à ses obligations de qualité de service, de sorte qu'il y a lieu de prononcer à son égard, une sanction pécuniaire ;

**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 **deux milliards six cent trente-six millions quatre cent vingt-huit mille soixante et onze (2 636 428 071) francs CFA** pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre de l'année 2020.

Cette pénalité a été déterminée sur la base du chiffre d'affaires hors taxes de l'année 2019.

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

**Article 2 :**

Le montant des pénalités fixée à l'article 1 de la présente décision, 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 par intérim 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 04 Novembre 2021  
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président



**Dr Coty Souleïmane DIAKITE**  
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL



**LISTE DES MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE QUALITE  
DE SERVICE CONSTATES SUR LE RESEAU DE L'OPERATEUR  
ORANGE CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI)  
LORS DE L'AUDIT DE LA QOS 2020**

| ACCESSIBILITE AU SERVICE |                                                               |           |           |                       |                   |                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| Service                  | Indicateurs                                                   | Objectifs | Résultats | Précision statistique | Valeur considérée | Cas de récurrence (O/N) |
| Voix                     | Taux d'échecs d'établissements d'appels                       | <2%       | 4,40%     | 0,32%                 | 4,08%             | O                       |
|                          | Taux d'appels établis dans les bons délais (6 s intra réseau) | >=95%     | 76,24%    | 0,68%                 | 76,92%            | O                       |
| DATA                     | Taux d'échecs de connexion                                    | <2%       | 3,94%     | 0,37%                 | 3,57%             | N                       |

| INTEGRITE DU SERVICE |                                                                     |           |           |                       |                   |                         |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| Service              | Indicateurs                                                         | Objectifs | Résultats | Précision statistique | Valeur considérée | Cas de récurrence (O/N) |
| Voix                 | Taux de communication de mauvaise qualité audible                   | <2%       | 3,56%     | 0,30%                 | 3,25%             | O                       |
| DATA                 | Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb /s   | 0%        | 0,76%     | 0,36%                 | 0,40%             | O                       |
|                      | Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb /s | 0%        | 7,83%     | 0,61%                 | 7,22%             | O                       |
| SMS                  | Taux de messages émis et non-reçus dans un délai de 3 mn            | <1%       | 14,72%    | 0,64%                 | 14,07%            | N                       |
|                      | Taux de SMS émis et reçu en 15s                                     | >=95%     | 41,42%    | 0,89%                 | 42,31%            | O                       |

| CONTINUABILITE AU SERVICE |                                |           |           |                       |                   |                         |
|---------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| Service                   | Indicateurs                    | Objectifs | Résultats | Précision statistique | Valeur considérée | Cas de récurrence (O/N) |
| SMS                       | Taux de message émis et reçu   | >=99%     | 89,52%    | 0,56%                 | 90,08%            | N                       |
| DATA                      | Taux de coupures de connexions | <5%       | 7,50%     | 0,53%                 | 6,98%             | O                       |