ARTCI
AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS/TIC DE COTE D'IVOIRE

CONSEIL DE REGULATION

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail

DECISION N°2022-0805

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

EN DATE DU 12 DECEMBRE 2022

PORTANT SANCTION DE L'OPERATEUR ORANGE CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI) POUR MANQUEMENTS À SES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE AU TITRE DE L'ANNEE 2021

Conseil de Régulation : 31 Av Noguès, Imble Broadway 2ème étage 17 BP 110 Abj 17 Tél: +225 27 20 34 43 04 - Fax: +225 27 20 34 43 02
Siège Direction Générale : Marcory Anoumabo, 18 BP 2203 Abj 18 Tél: +225 27 20 34 43 73 / 74 - Fax: + 225 27 20 34 43 75
www.artci.ci

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°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 Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;

Vu le décret n°2022-265 du 13 avril 2022 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;

Vu le décret n°2022-783 du 12 octobre 2022 portant renouvellement partiel du Conseil de Régulation 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 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 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 09 septembre 2020 portant adoption du protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire ;

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 2021 ;

Par les motifs suivants :

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, Cocody, Riviera Golf, Immeuble Orange Villa 11 BP 202 Abidjan 11, Téléphone : (225) 27 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 susvisé ;

Que dans le cadre de l'exploitation de cette licence, l'opérateur ORANGE CI est assujetti à des obligations de qualité de service déterminées dans les annexes 2 et 4 de son cahier des charges ;

Considérant que l'annexe 6 dudit cahier des charges décrit les modalités d'évaluation et de contrôle de la qualité de service fournie par l'opérateur, notamment les campagnes d'audit règlementaire conduites sur la base d'un protocole de mesure défini par l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) qu'elle notifie à l'opérateur et publie une semaine au plus tard avant la date de début de la campagne, par tout moyen ;

Qu'en effet, suivant 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 conformément aux dispositions susvisées, le Conseil de Régulation de l'ARTCI a adopté, par la décision n°2020-596 susvisée, le protocole de mesure de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile en Côte d'Ivoire (le protocole de mesure ou protocole) ;

Que cette décision a été notifiée à l'opérateur 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 2021, l'ARTCI a mandaté un cabinet indépendant (Le Cabinet ou Cabinet), spécialisé dans les activités d'audits de la qualité de service des réseaux de télécommunications/TIC dans des environnements multi-opérateurs ;

Que l'opérateur ORANGE CI a été informé du début de cette opération d'audit de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2021, par courrier référencé 21-01336/DRCT/DCO/SQS en date du 02 septembre 2021 ;

Que conformément au protocole de mesure, l'ARTCI a effectué des tests à blanc en présence de représentants des opérateurs MOOV AFRICA CI, MTN CI et ORANGE CI les 09 et 10 septembre 2021 ;

Considérant que le Cabinet mandaté a réalisé conformément au protocole de mesure, les mesures terrains de l'audit de la qualité de service au titre de l'année 2021, du 21 octobre 2021 au 30 décembre 2021 dans cent cinquante (150) localités reparties sur toute l'étendue du territoire national lesquelles ont permis d'évaluer la qualité des services de téléphonie (voix), de l'accès à internet (data), des SMS, de l'accès aux centres d'appels et de la facturation, et de calculer les résultats y afférents ;

Considérant que durant le processus opérationnel de la campagne de mesures, l'ARTCI a mis en place un cadre de collaboration avec l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile, y compris l'opérateur ORANGE CI, conformément aux exigences du protocole de mesure ;

Qu'à la fin des mesures terrains, l'ARTCI a transmis le 28 février 2022, à l'opérateur ORANGE CI, l'ensemble des données brutes et des résultats provisoires en ce qui le concerne, pour faire des observations dans un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires conformément au protocole ;

Que ce délai a été rallongé de trente (30) jours supplémentaires à la demande dudit opérateur, afin de lui permettre d'achever ses contre-analyses des données brutes et des résultats provisoires ;

Que l'opérateur ORANGE CI a transmis ses observations à l'ARTCI qui les a prises en compte selon leur pertinence, dans les résultats définitifs ;

Qu'au terme de la phase d'observations, l'ARTCI a transmis par courrier référencé 00944/DG/DRCT/DCO/SQS en date du 06 juillet 2022, à l'opérateur ORANGE CI, ses résultats consolidés et les réponses à ses observations ;

Considérant que le 14 juillet 2022, 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 ;

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 dudit cahier des charges ;

Considérant que l'annexe 3 du même cahier des charges prévoit une liste de pénalités correspondant aux manquements imputables à l'opérateur défaillant ;

Que ces pénalités sont d'application immédiate ;

Qu'il y a lieu de prononcer à l'égard de l'opérateur ORANGE-CI une sanction pécuniaire ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 : Prononcé de la sanction pécuniaire

Il est prononcé à l'encontre de l'opérateur ORANGE Côte d'Ivoire (ORANGE CI) une sanction pécuniaire d'un montant de **sept milliards trois millions neuf cent soixante-onze mille deux cent deux (7 003 971 202) francs CFA** pour manquements à ses obligations de qualité de service au titre de l'année 2021.

Cette pénalité a été déterminée sur la base du chiffre d'affaires hors taxes de l'année 2020.

La liste des manquements constatés est annexée à la présente décision et en fait partie intégrante.

Article 2 : Recouvrement de la sanction pécuniaire

Le montant de la sanction pécuniaire fixé 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 2012 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire.

Article 3 : Prise d'effet

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

Article 4 : Exécution et publication

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 12 décembre 2022
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président

Autorité de Régulation des Télécommunications / TIC de Côte d'Ivoire * ARTCI * Président

Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL

ANNEXE A LA DECISION N°2022-0805

LISTE DES MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE CONSTATES SUR LE RESEAU DE L'OPERATEUR ORANGE CÔTE D'IVOIRE LORS DE L'AUDIT DE LA QOS 2021

ACCESSIBILITE AU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix	Taux d'échecs d'établissements d'appels	<2%	4,91%	0,26%	4,65%
	Taux d'appels établis dans les bons délais (6 s intra réseau)	>=95%	62,88%	0,59%	63,47%
DATA	Taux d'échecs de connexion	<2%	3,04%	0,37%	2,67%

INTEGRITE DU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
Voix	Taux de communication de mauvaise qualité audible	<2%	3,84%	0,23%	3,60%
DATA	Taux de débits moyens par session en uplink inférieur à 512 kb /s	0%	4,03%	0,69%	3,34%
	Taux de débits moyens par session en downlink inférieur à 512 kb /s	0%	5,88%	0,67%	5,21%
SMS	Taux de messages émis et non-reçus dans un délai de 3 mn	<1%	2,87%	0,20%	2,67%
	Taux de SMS émis et reçu en 15s	>=95%	61,91%	0,58%	62,49%

CONTINUABILITE AU SERVICE					
Service	Indicateurs	Objectifs	Résultats	Précision statistique	Valeur considérée
SMS	Taux de message émis et reçu	>=99%	98,39%	0,15%	98,54%