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

CONSEIL DE REGULATION

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail

DECISION N°2023-0831

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

EN DATE DU 12 JANVIER 2023

PORTANT MISE EN DEMEURE DE L'OPERATEUR ORANGE CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI) POUR NON-RESPECT DE LA DECISION N°2020-0599 DU 09 SEPTEMBRE 2020 PORTANT ENCADREMENT DES OFFRES DE SERVICES SUR LE MARCHE 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°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 des 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 en abrégé ARTCI ;

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°2020-0599 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 09 septembre 2020 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile ;

Vu les lettres d'interpellation adressées à l'opérateur ORANGE Côte d'Ivoire ;

Vu les courriers électroniques d'interpellation adressés à l'opérateur ORANGE Côte d'Ivoire ;

Vu les notifications récurrentes de plaintes émanant des consommateurs à l'égard de l'opérateur ORANGE Côte d'Ivoire sur la conservation des avantages ;

Vu les procès-verbaux des contrôles de la mise en œuvre des dispositions relatives à la conservation des avantages liés aux offres des opérateurs prévus par la décision n°2020-0599 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 09 septembre 2020 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile et les rapports y annexés ;

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/TIC, l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), en tant que garante de la concurrence dans le secteur, dispose des prérogatives en matière de régulation du marché des Télécommunications/TIC lui permettant de prendre des mesures préventives à même d'assurer une concurrence loyale au bénéfice des utilisateurs finaux de réseaux et services des communications électroniques ;

Qu'à ce titre, par décision n°2020-0599 en date du 09 septembre 2020, le Conseil de Régulation de l'ARTCI a procédé à l'encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile ;

Que depuis le 1er janvier 2021, ladite décision est entrée en vigueur ;

Considérant que suivant les dispositions de l'article 5 de la décision n°2020-0599 susvisée : « *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* » ;

Qu'afin de s'assurer du respect desdites dispositions par l'opérateur ORANGE CI, les agents assermentés de l'ARTCI ont effectué des contrôles sur ses offres commerciales ;

Considérant qu'il résulte des différents rapports subséquents des agents assermentés de l'ARTCI que l'opérateur ORANGE CI procède systématiquement et définitivement au retrait des reliquats des avantages offerts dès le terme de la souscription, sans possibilité de réactivation en cas de renouvellement de l'acte commercial sur le même service par l'abonné ;

Qu'il peut être cité comme exemple, les contrôles effectués par les agents assermentés de l'ARTCI sur les offres « PASS MIX » ; qui aboutissent à la conclusion que l'opérateur ORANGE CI viole l'obligation de conservation des avantages fixés par l'article 5 de la décision supra citée ;

Qu'à ce constat, il s'ajoute les plaintes récurrentes des consommateurs par lesquelles il est rapporté que les avantages (voix, sms et data) restants et dus sont supprimés par l'opérateur ORANGE CI, au terme de la période de validité de la souscription, et ce, nonobstant les dispositions de l'article 5 de la décision n°2020-0599 ci-avant citées ;

Qui plus est, il a été observé qu'en dépit des différentes interpellations et des réunions techniques convoquées par l'ARTCI pour l'inviter au respect scrupuleux des prescriptions de la décision n°2020-0599 supra visée, l'opérateur ORANGE CI n'a cessé de manquer aux dispositions de l'article 5 de ladite décision ;

Qu'il y a eu de le mettre en demeure par décision en vue de l'y contraindre ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

L'opérateur ORANGE CI est mis en demeure de se conformer à la décision n°2020-0599 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile.

Article 2 :

L'opérateur ORANGE CI est enjoint de respecter l'obligation de conservation des avantages prescrite à l'article 5 de la décision n°2020-0599 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile.

Article 3 :

L'opérateur ORANGE CI est tenu d'informer ses abonnés par l'envoi de SMS de l'arrivée du terme de la durée de validité de la souscription au service.

Article 4 :

L'opérateur ORANGE CI est tenu de traiter dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification de la présente décision, toutes les réclamations en souffrance, relatives à l'obligation de conservation des avantages telle que prescrite par l'article 5 de la décision n°2020-0599 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile, introduites par ses abonnés.

A l'expiration de ce délai, l'opérateur ORANGE CI est tenu de communiquer à l'ARTCI l'état détaillé du traitement desdites réclamations.

Article 5 :

L'opérateur ORANGE CI doit restituer, doit restituer, dans un délai maximum de quinze (15) jours dès la réception de la réclamation, l'intégralité des avantages et contreparties (voix, sms et data) retirés à l'abonné qui fait la preuve par tout moyen du retrait desdits avantages et contreparties relativement aux différentes offres concernées.

L'abonné pourra saisir l'ARTCI, à l'expiration du délai de quinze (15) jours, en cas de silence ou de non-satisfaction de ORANGE CI.

Article 6 :

L'ARTCI procédera à des opérations de contrôle, quinze (15) jours après notification de la présente décision.

En cas de constatation du non-respect par l'opérateur ORANGE CI de la décision n°2020-0599 portant encadrement des offres de services sur le marché de détail de la téléphonie mobile, l'ARTCI engagera la procédure de sanction, conformément à la règlementation en vigueur.

Article 7 :

La présente décision entre en vigueur à compter de sa date de notification à l'opérateur ORANGE CI.

Article 8 :

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 Janvier 2023
En deux (2) exemplaires originaux

Le Président

Dr Coty Souleïmane DIAKITE
COMMANDEUR DE L'ORDRE NATIONAL