

RESULTATS DE L'AUDIT DE LA QUALITE DE SERVICE DES RESEAUX DE TELEPHONIE MOBILE AU TITRE DE L'ANNEE 2020 ET SANCTIONS PECUNIAIRES ASSOCIEES

L'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) a réalisé au titre de l'année 2020, une campagne d'audit de la qualité de service (QoS) fournie par les opérateurs de téléphonie mobile sur toute l'étendue du territoire national.

Les principaux résultats de cet audit se présentent comme suit :

RESULTATS DU SERVICE DE TELEPHONIE (VOIX)

Opérateurs	Taux de coupures d'appels	Taux d'échecs d'appels	Taux d'appel de mauvaise qualité	Taux d'appels établis en moins de 6 secondes
Seuil de référence	< 2%	< 2%	< 2%	> 95 %
ORANGE CI	0,26 %	4,08%	3,25%	76,92%
MTN CI	0,18%	1,20%	1,71%	89,82%
MOOV Africa CI	1,70%	2,67%	6,01%	73,04%

Classement VOIX

	1 ^{er}
	2 ^e
	3 ^e

RESULTATS DU SERVICE SMS

Opérateurs	Taux SMS émis et reçus avec succès	Taux échecs d'émission	Taux d'émission bon délais (< 5s)	Taux SMS émis et non reçus en 180 s	Taux SMS émis/reçus en 15 s
Seuil de référence	>99%	< 2%	>=95%	< 1%	>=95%
ORANGE CI	90,08%	0,35%	96,94%	14,07 %	42,31 %
MTN CI	98,79 %	0,83 %	74,63%	0,51%	96,86 %
MOOV Africa CI	98,71%	0,82%	69,15%	3,76 %	63,70 %

ClassementSMS

	1 ^{er}
	2 ^e
	3 ^e

RESULTATS DU SERVICE DATA (ACCES A INTERNET)

Opérateur	Taux connexions établies en moins de 6s	Taux échecs de Connexions au serveur	Taux de coupure de connexion	Taux de Débit DL < 512 (Kbps)	Taux de Débit UL < 512 Kbps
Seuil de référence	>= 95%	< 2%	<2%	0%	0%
ORANGE CI	99,68 %	3,57%	6,98%	7,22%	0,40%
MTN CI	95,95%	2,29%	0,67%	10,31%	4,16%
MOOV Africa CI	96,12 %	4,72%	0,88%	12,69%	8,53%

Classement DATA

	1 ^{er}
	2 ^e
	3 ^e

RESULTATS DE L'ACCESSIBILITE AU CENTRE D'APPELS ET DE LA FACTURATION

Opérateur	Taux d'appels au centre d'appels aboutissant dans un délai de 20s	Taux de communications prises en compte par un opérateur dans un délai de 5 minutes	Taux de Communications mal facturées
Seuil de référence	>= 95%	>=95%	0%
ORANGE CI	100,00%	100,00%	0 %
MTN CI	100,00%	100,00%	0 %
MOOV Africa CI	100,00%	100,00%	0 %

Classement Centre d'appels

	1 ^{er}
	1 ^{er}
	1 ^{er}

Légende des tableaux des indicateurs :  Conforme  Non conforme

Seuil de Référence : Objectifs à respecter

Nb : Les valeurs des indicateurs prennent en compte la précision statistique

Les résultats obtenus à l'issue de cet audit et dont le rapport détaillé est publié sur le site internet (www.artci.ci) de l'ARTCI, font ressortir que les opérateurs ont manqué à certaines des obligations en matière de qualité de service prévues par leurs cahiers de charges.

Aussi, conformément à 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 et aux annexes 3 et 5 des cahiers de charges desdits opérateurs, l'ARTCI, par les décisions n°2021-0692, n°2021-0693 et n°2021-0694 du 4 novembre 2021, leur a infligé des sanctions pécuniaires. Lesdites décisions sont publiées sur le site internet de l'ARTCI.

Ces sanctions pécuniaires sont proportionnelles à la gravité des manquements et indexées aux chiffres d'affaires de l'année antérieure de chaque opérateur.