

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2014-0028
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE COTE D'IVOIRE
EN DATE DU 09 OCTOBRE 2014
PORTANT SANCTION DES OPERATEURS DE
TELEPHONIE MOBILE 2G ET 3G POUR
MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE
QUALITE DE SERVICE
AU TITRE DE L'ANNE 2013



Page 1 sur 13

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/TIC ;
- 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 (ARTCI) ;
- Vu le Décret n°2013-333 du 22 mai 2013 portant nomination des membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ;
- Vu le Décret n°2013-332 du 22 mai 2013 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en abrégé ARTCI ;
- Vu le Décret n°2013-302 du 2 Mai 2013 fixant le contenu du cahier des charges de la licence individuelle et de l'autorisation générale pour l'établissement et l'exploitation des réseaux de télécommunications/TIC et la fourniture de services de télécommunications ;
- Vu le Décret n°2014-104 du 12 Mars 2014 portant approbation du cahier des charges des titulaires de conventions de concession et de licences pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu le Cahier des charges des titulaires de conventions de concession et de licences pour l'établissement de réseaux et la fourniture de services de Télécommunications/TIC ;
- Vu le Cahier des charges annexé à la licence définitive pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau mobile cellulaire terrestre bi-bande GSM 900/1800 MHz et mono-bande 1800 MHz ;
- Vu le Cahier des charges annexé à l'arrêté n°046 du 16 mai 2012 portant attribution de l'autorisation d'utilisation de fréquences pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications mobiles de troisième génération, 3G ;
- Vu la Décision n°2014-0010 du Conseil de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 5 juin 2014 portant mise en demeure des opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G pour manquements aux obligations de qualité de service ;
- Vu la Décision n°2014-0011 du Conseil de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 5 juin 2014 portant mode de calcul des pénalités pour manquements aux obligations de qualité de service au titre de l'année 2013.



Par les motifs suivants :

Considérant qu'aux termes des dispositions des cahiers des charges des opérateurs 2G et 3G, relatives à la qualité de service, l'opérateur doit respecter, sur sa zone de couverture, les obligations en matière de qualité de service de tous les services offerts ; que l'Autorité de Régulation évalue la qualité de service du réseau de l'opérateur, relativement aux critères de performance de réseaux définis ;

Considérant que conformément à ces dispositions, l'ARTCI a réalisé, dans la période du 17 septembre au 08 novembre 2013, une campagne de mesures qui a permis de constater que la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile n'était pas satisfaisante au regard des obligations légales et réglementaires ;

Que compte tenu des écarts constatés entre les obligations mises à la charge des opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G, et les résultats des mesures effectuées, l'ARTCI, par décision n°2014-0010 du 5 juin 2014, a mis en demeure, chacun des opérateurs défaillants, de remédier, aux manquements constatés sur son réseau, dans le délai d'un mois ; qu'au terme de ce délai, l'ARTCI effectuera des contrôles à l'effet de vérifier si les manquements constatés ont été corrigés ;

Considérant que pour ce faire, l'ARTCI a mandaté le cabinet INGECYS Telecom pour effectuer une campagne de contrôle de la qualité de service visant à apprécier les efforts des opérateurs pour se conformer aux exigences de qualité de service prévues par la réglementation en vigueur et les cahiers des charges des opérateurs concernés ; que ce contrôle a été effectué dans la période allant du 31 juillet au 27 août 2014 ;

Considérant que par lettre n°14-01336/DACO/DNHR/TC/gek du 1er août 2014, l'ARTCI a informé les opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G du début de la campagne de contrôle des manquements aux obligations de qualité de service constatés lors de l'audit précédent; que par ailleurs les opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G ont été associés audit contrôle ;

Considérant que la campagne de contrôle a permis d'évaluer en 2G et 3G la couverture et les performances du service Voix, aussi bien, en situation Indoor/Outdoor qu'en situation Incar ;

Considérant que les résultats du rapport final de l'audit de contrôle réalisé par le cabinet INGECYS, ont été présentés aux opérateurs le 17 septembre 2014, et ont révélé que le niveau de la qualité de service 2G et 3G reste inférieur aux seuils de référence, mentionnés dans les cahiers des charges des opérateurs concernés;

Considérant que les dispositions de l'annexe 4 du cahier des charges des opérateurs 2G et 3G disposent que :

«Nonobstant les sanctions administratives prévues par la législation et la réglementation en vigueur tout manquement à ses obligations expose l'Opérateur aux pénalités contenues dans la présente annexe. La sanction est appliquée après mise en demeure infructueuse si l'Opérateur ne remplit pas l'obligation dans le délai imparti. 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. Ce taux est porté à 5% en cas de nouvelle violation de la même obligation ».

Qu'ainsi, l'ARTCI peut valablement infliger les pénalités encourues, dans les conditions de gravité et de proportionnalité au sens 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 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

Une sanction pécuniaire globale **d' un montant d' Un Milliard Deux Cent Seize Millions Neuf Cent Quarante Sept Mille Deux Cent Cinquante Francs CFA (1.216.947.250)** est appliquée aux opérateurs de téléphonie mobile ci-après pour manquements aux obligations de qualité de service au titre de l'année 2013, selon la répartition suivante :

- COMIUM Côte d'Ivoire ; 75.809.550 F.CFA ;
- MOOV Côte d'Ivoire ; 331.697.500F.CFA ;
- MTN Côte d'Ivoire ; 367.488.646 F.CFA ;
- NIAMOUTIE Télécom ; 4.850.000 F CFA ;
- ORANGE Côte d'Ivoire : 433.101.554 F.CFA ;
- ORICEL Côte d'Ivoire; 4.000.000 F CFA.

Article 2 :

Sont annexés à la présente décision, les tableaux relatifs aux calculs des pénalités obtenues sur la base des manquements constatés lors de l'audit de l'année 2013 et qui n'ont pas été relevés à l'issue du contrôle de la qualité de service réalisé pour chaque opérateur de téléphonie mobile au titre de l'année 2013.

Article 3 :

Les pénalités infligées à l'article 1^{er} ci-dessus sont payées à l'ARTCI en application de l'article 25 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 (ARTCI).

Article 4:

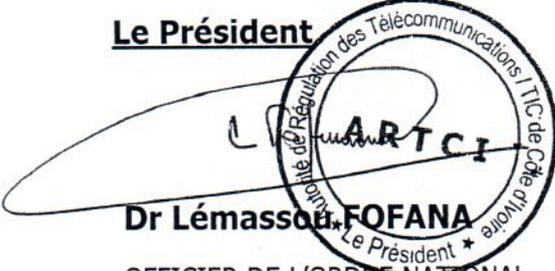
La présente décision entre en vigueur à compter de la date de sa notification aux opérateurs de téléphonie mobile 2G et 3G désignés à l'article 1.

Article 5 :

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 Octobre 2014

Le Président



The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official seal. The seal contains the text 'Autorité de Régulation des Télécommunications / TIC de Côte d'Ivoire' around the perimeter and 'Le Président' at the bottom. The acronym 'ARTCI' is printed in the center of the seal. Below the signature and seal, the name 'Dr Lémasson FOFANA' is printed in bold, followed by 'OFFICIER DE L'ORDRE NATIONAL'.

Dr Lémasson FOFANA

OFFICIER DE L'ORDRE NATIONAL

CONSEIL DE REGULATION

ANNEXES A LA DECISION N° 2014-0028 DU 09 OCTOBRE 2014
PORTANT SANCTION DES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE 2G
ET 3G POUR MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS
DE QUALITE DE SERVICE
AU TITRE DE L'ANNE 2013 :

TABLEAUX RELATIFS AUX CALCULS DES PENALITES



Page 6 sur 13

Tableau récapitulatif des montants des pénalités

MONTANT (FCFA) DES PENALITES A PAYER PAR OPERATEUR APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONSTATES EN 2013					
COMIUM CI	MOOV CI	MTN CI	NIAMOUTIE TELECOM	ORANGE CI	ORICEL CI
75 809 550	331 697 500	367 488 646	4 850 000	433 101 554	4 000 000
MONTANT TOTAL (FCFA)					1 216 947 250

CALCUL DES PENALITES APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONTATES EN 2013 POUR L'OPERATEUR COMIUM – CI										
Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit du 19 septembre au 4 novembre 2013	Valeur mesurée au contrôle du 31 juillet au 27 août 2014	Précision statistique (en %)	Valeur considérée pour le calcul de la pénalité	Seuil exigé	Niveau de gravité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Chiffre d'Affaires 2012 considéré (FCFA)	Mode de calcul de la pénalité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Montant de la pénalité (FCFA)
Réseau 2G	Taux d'échec global (Te)	3,97	7,71	0,63	7,08	< 2%	6% < Te <= 10% Pénalité = 0,2% x CA	29 523 820 000	0, 2% x CA	59 047 640
	Taux de coupure (Tc)	2,97	2,51	0,4	2,11	< 2%	2% < Tc <= 3% Pénalité = 0,05% x CA	29 523 820 000	0,05% x CA	14 761 910
	Rxqual axes (RxqualA)	83,8	85,3	0,22	85,52	> 90%	RxqualA < 90% Pénalité = 2000000	N/A	N/A	2 000 000
Montant total des pénalités										75 809 550

N/A : Non Applicable

CALCUL DES PENALITES APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONTATES EN 2013 POUR L'OPERATEUR MOOV – CI										
Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit du 19 septembre au 4 novembre 2013	Valeur mesurée au contrôle du 31 juillet au 27 août 2014	Précision statistique (en %)	Valeur considérée pour le calcul de la pénalité	Seuil exigé	Niveau de gravité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Chiffre d'Affaires 2012 considéré (FCFA)	Mode de calcul de la pénalité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Montant de la pénalité (FCFA)
Réseau 2G	Taux d'échec global (Te)	13,91	8,10	0,61	7,49	< 2%	6% < Te ≤ 10% Pénalité = 0,2% x CA	131 879 000 000	0, 2% x CA	263 758 000
	Taux de coupure global (Tc)	3,34	2,53	0,37	2,16	< 2%	2% < Tc ≤ 3% Pénalité = 0,05% x CA	131 879 000 000	0,05% x CA	65 939 500
	Rxqual en ville (RxqualV)	95,5	96,8	0,08	96,88	> 96%	RxqualV > 96% Pénalité = 0	N/A	N/A	0
	Valeur Rxqual axes (RxqualA)	82,4	85,9	0,18	86,08	> 90%	RxqualA < 90% Pénalité = 2000000	N/A	N/A	2 000 000
	Taux d'erreur en interférence (Terr)	87,9	97,1	0,09	97,19	> 90%	Terr > 90% Pénalité = 0	N/A	N/A	0
Réseaux 3G	Disponibilité du réseau (Taux de RSCP)	65,4	95,5	0,11	95,61	> 85%	Taux de RSCP > 85% Pénalité = 0	131 879 000 000	0% x CA	0
Montant total des pénalités										331 697 500

N/A : Non Applicable

CALCUL DES PENALITES APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONTATES EN 2013 POUR L'OPERATEUR MTN-CI										
Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit du 19 septembre au 4 novembre 2013 (en %)	Valeur mesurée au contrôle du 31 juillet au 27 août 2014 (en %)	Précision statistique (en %)	Valeur considérée pour le calcul de la pénalité (en %)	Seuil exigé	Niveau de gravité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Chiffre d'Affaires 2012 considéré (FCFA)	Mode de calcul de la pénalité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Montant de la pénalité (FCFA)
Réseau 2G	Taux d'échec global (Te)	3,23	2,35	0,34	2,01	< 2%	2%<Te<=3% Pénalité = 0,05% x CA	242 325 764 000	0, 05% x CA	121 162 882
	Rxqual en ville (RxqualV)	93,4	94,8	0,1	94,9	> 96%	RxqualV < 96% Pénalité = 2 000 000	N/A	N/A	2 000 000
	Rxqual axes (RxqualA)	87,3	89,2	0,16	89,36	> 90%	RxqualA < 90% Pénalité = 2 000 000	N/A	N/A	2 000 000
Réseaux 3G	Taux d'échec global (Te)	7,39	3,83	0,68	3,15	< 2%	3%<Te<=6% Pénalité = 0,1% x CA	242 325 764 000	0, 1% x CA	242 325 764
	Disponibilité du réseau (Taux de RSCP)	81,2	93,3	0,13	93,43	> 85%	Taux de RSCP > 85% Pénalité = 0	242 325 764 000	0% x CA	0
Montant total des pénalités										367 488 646

N/A : Non Applicable

CALCUL DES PENALITES APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONTATES EN 2013 POUR L'OPERATEUR NIAMOUTIE TELECOM										
Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit du 19 septembre au 4 novembre 2013	Valeur mesurée au contrôle du 31 juillet au 27 août 2014	Précision statistique (en %)	Valeur considérée pour le calcul de la pénalité	Seuil exigé	Niveau de gravité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Chiffre d'Affaires 2012 considéré (FCFA)	Mode de calcul de la pénalité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Montant de la pénalité (FCFA)
Réseau 2G	Taux d'échec global (Te)	65,38	N/D	N/D	N/D	< 2%	Tc > 10% Pénalité = 0,25% x CA	340 000 000	0,25% x CA	850 000
	Rxqual en ville	N/D	N/D	N/D	N/D	> 96%	RxqualV > 96% Pénalité = 2000000	340 000 000	N/A	2 000 000
	Rxqual axes	N/D	N/D	N/D	N/D	> 90%	RxqualA > 90% Pénalité = 2000000	340 000 000	N/A	2 000 000
Montant total des pénalités										4 850 000

N/A : Non Applicable

N/D : Non Disponible

CALCUL DES PENALITES APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONTATES EN 2013 POUR L'OPERATEUR ORANGE CI										
Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit du 19 septembre au 4 novembre 2013 (en %)	Valeur mesurée au contrôle du 31 juillet au 27 août 2014 (en %)	Précision statistique (en %)	Valeur considérée pour le calcul de la pénalité (en %)	Seuil exigé	Niveau de gravité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Chiffre d'Affaires (CA) 2012 considéré (en FCFA)	Mode de calcul de la pénalité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Montant de la pénalité (FCFA)
Réseau 2G	Taux d'échec global (Te)	3,26	2,76	0,37	2,39	< 2%	2% < Te <= 3% Pénalité = 0,05% x CA	288 734 369 000	0,05% x CA	144 367 185
	Taux de coupure global (Tc)	4,05	1,22	0,25	0,97	< 2%	Tc <= 2% Pénalité = 0	288 734 369 000	0% x CA	0
	Taux d'échec global (Te)	2,86	4,13	0,69	3,44	< 2%	3% < Te <= 6% Pénalité = 0,1% x CA	288 734 369 000	0,1% x CA	288 734 369
MONTANT TOTAL DES PENALITES										433 101 554

CALCUL DES PENALITES APRES LE CONTRÔLE DES MANQUEMENTS CONTATES EN 2013 POUR L'OPERATEUR ORICEL - CI										
Type de réseau	Manquements constatés	Valeur mesurée lors de l'Audit du 19 septembre au 4 novembre 2013	Valeur mesurée au contrôle du 31 juillet au 27 août 2014	Précision statistique (en %)	Valeur considérée pour le calcul de la pénalité	Seuil exigé	Niveau de gravité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Chiffre d'Affaires 2012 considéré (FCFA)	Mode de calcul de la pénalité fixé par la Décision n°2014-0011 du 5 juin 2014 du Conseil de Régulation de l'ARTCI	Montant de la pénalité (FCFA)
Réseau 2G	Taux de coupure (Tc)	2,05	2,07	0,53	1,54	< 2%	Tc < 2% Pénalité = 0% x CA	2 973 704 000	0% x CA	0
	Rxqual en ville (RxqualV)	93,6	86,6	0,2	86,8	> 96%	RxqualV < 96% Pénalité = 2 000 000	N/A	N/A	2 000 000
	Rxqual axes (RxqualA)	87,3	79,4	0,53	79,93	> 90%	RxqualA < 90% Pénalité = 2 000 000	N/A	N/A	2 000 000
Montant total des pénalités										4 000 000

N/A : Non Applicable