

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N° 2015-0066
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE COTE D'IVOIRE
EN DATE DU 12 MAI 2015
PORTANT MISE EN DEMEURE DE L'OPERATEUR
MTN COTE D'IVOIRE POUR MANQUEMENTS AUX
OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE
AU TITRE DE L'ANNEE 2014

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 (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 et le Décret n°2015-173 du 19 mars 2015 portant nomination d'un Membre du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/Tic de Côte d'Ivoire;
- Vu le Décret n° 2013-332 du 22 mai 2013 portant nomination du Directeur Général de l'ARTCI;
- Vu le Décret n°2013-302 du 02 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 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 fréquence pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télécommunication mobile de troisième génération, 3G ;
- Vu la Décision n°2013-003 du 20 septembre 2013 portant Règlement Intérieur de l'ARTCI ;
- Vu le Protocole de mesure de la qualité de service adopté d'un commun accord par tous les opérateurs et par l'ARTCI, le 21 août 2014 ;
- Vu le Rapport final de l'audit de la qualité de service des réseaux 2G et 3G en Côte d'Ivoire au titre de l'année 2014

Par les motifs suivants,

Considérant qu'en application 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, les annexes 1 et 2 du Cahier des charges de l'opérateur MTN-CI fixent les indicateurs de mesure du taux de couverture et les obligations en matière de disponibilité du réseau et de qualité de service pour tous les services offerts ;

Considérant que l'article 9 du cahier des charges de l'opérateur MTN-CI lui fait obligation de respecter les exigences en matière de qualité de service tant au niveau des performances du réseau que de la qualité de service perçue par le client telles que définies à l'annexe 2 dudit Cahier des charges ;

Considérant que, pour assurer le respect desdites exigences, l'article 9 précité dispose que l'ARTCI contrôle le respect des indicateurs de qualité de service et fixe les modalités de la mise à disposition du public du résultat des contrôles ;

Considérant que l'annexe 4 du Cahier des charges de l'opérateur MTN-CI stipule 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. » ;*

Considérant que, dans le cadre des préparatifs de l'audit 2014, l'opérateur MTN-CI a assisté, du 8 avril au 21 août 2014, aux différentes séances de travail qui ont abouti à l'adoption du Protocole de mesure contenant les indicateurs d'appréciation de la qualité de service ainsi que les manquements objets de pénalité ;

Considérant que l'ARTCI a commis un cabinet qui, du 06 novembre 2014 au 31 décembre 2014, a procédé à la campagne de mesure de la qualité de service du réseau de l'opérateur MTN-CI ;

Considérant que les résultats de l'audit ont été présentés le 25 février 2015 à l'opérateur MTN-CI puis lui ont été transmis le 26 février 2015,
Qu'à l'occasion de cette présentation, il a été convenu la tenue d'une séance de travail portant sur les résultats des tests de la facturation de l'opérateur MTN-CI ;

Considérant que, le 04 mars 2015, les données brutes de la campagne ont été mises à la disposition de l'opérateur MTN-CI pour d'éventuelles observations ou contestations ;

Considérant que l'opérateur MTN-CI a fait part de ses observations par correspondance SG/DR/JA/EB/LK 0315/058 du 18 mars 2015, reçue à l'ARTCI le 19 mars 2015 ;
Considérant que ces observations ou contestations formulées par l'opérateur n'ont pas été prises en compte car transmises en dehors du délai de deux semaines imparti ;

Considérant le procès-verbal de la séance de travail du 1^{er} avril 2015 avec l'opérateur MTN-CI relative aux résultats des tests sur la facturation ;

Considérant qu'à l'occasion de cette réunion, l'opérateur MTN-CI a fait des observations sur la facturation, que ces observations ont été prises en compte, pour celles qui ont été jugées fondées ;

Considérant qu'à l'issue de l'audit réalisé par l'ARTCI, il a été démontré que la qualité de service du réseau de l'opérateur MTN-CI ne respecte pas certaines des obligations de qualité de service fixées par son Cahier des charges ;

Considérant les écarts constatés entre les obligations mises à la charge de l'opérateur MTN-CI et les résultats des mesures effectuées.

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article 1 :

L'opérateur MTN-CI est mis en demeure de remédier, aux manquements aux obligations de qualité de service constatés sur son réseau, dans le délai d'un (1) mois, à compter de la notification de la présente décision.

Ces manquements sont visés à l'annexe de la présente décision.

Article 2 :

L'opérateur MTN-CI est mis en demeure de :

- facturer exactement la consommation en fonction du profil choisi par l'utilisateur ;
- réduire le temps de latence lié à l'établissement et à la terminaison des appels afin qu'ils reflètent la consommation réelle de l'utilisateur, au regard du plan tarifaire de son offre publique.

Ces corrections devront être effectuées dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification de la présente décision.

Article 3 :

Au terme du délai de mise en demeure précisé aux articles 1 et 2 ci-dessus, l'ARTCI effectuera un contrôle à l'effet de vérifier si les manquements constatés ont été corrigés.

Ce contrôle sera réalisé dans le cadre d'un audit devant permettre d'identifier d'éventuels nouveaux manquements.

Article 4 :

Si le contrôle effectué au terme de la période de mise en demeure établit que l'opérateur MTN-CI n'a pas remédié aux manquements constatés lors de l'audit précédent, l'ARTCI prononce sans délai, et compte tenu de la gravité des manquements, une sanction pécuniaire, conformément aux dispositions 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 et au Cahier des charges de l'opérateur.

Article 5 :

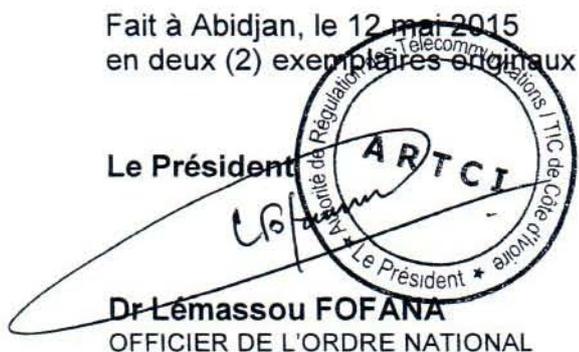
La présente décision prend effet à compter de la date de sa notification à l'opérateur MTN-CI.

Article 6 :

Le Directeur Général de l'ARTCI est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée sur le site internet de l'ARTCI et au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

Fait à Abidjan, le 12 mai 2015
en deux (2) exemplaires originaux

Le Président



Dr Lémassou FOFANA
OFFICIER DE L'ORDRE NATIONAL

CONSEIL DE RÉGULATION

**ANNEXE A LA DECISION N° 2015-0066 PORTANT MISE EN DEMEURE DE
L'OPERATEUR MTN-CI POUR MANQUEMENTS AUX OBLIGATIONS DE QUALITE
DE SERVICE AU TITRE DE L'ANNEE 2014**

ANNEXE : Manquements aux obligations de qualité de service de l'opérateur de téléphonie mobile MTN-CI constatés au cours de l'audit 2014

Le tableau ci-après présente les défauts de qualité de service de l'opérateur MTN-CI.

| | Indicateur | Valeur mesurée (%) | Précision statistique (%) | Valeur à considérer (%) | Seuil (%) |
|-------------------------------|---|--------------------|---------------------------|-------------------------|-----------|
| Couverture et Indisponibilité | Taux d'indisponibilité 2G | 4,45 | 0,03 | 4,42 | =0 |
| | Taux d'indisponibilité 3G | 8,39 | 0,06 | 8,33 | =0 |
| Voix | Taux de communication de mauvaise qualité audible | 4,59 | 0,36 | 4,23 | <2 |
| | Taux d'appels établis dans les bons délais | 54,29 | 1,09 | 55,38 | >95 |
| Visiophonie | Taux de blocage et d'échec | 10,6 | 3,14 | 7,46 | <2 |
| | Taux de communication de mauvaise qualité audible et vidéo | 19,45 | 4,28 | 15,17 | <2% |
| | Taux d'appels établis dans les bons délais | 63,53 | 5,2 | 68,73 | >95 |
| SMS | Taux de SMS émis et reçus avec succès | 95,22 | 0,48 | 95,7 | >98 |
| DATA | Taux de connexions bloquées, échouées ou interrompues | 4,37 | 0,55 | 3,82 | <2 |
| | Taux de débit inférieur à 512 Kbits/s en 3G | 71,9 | 1,68 | 70,22 | =0 |
| | Taux de débit inférieur à 30 Kbits/s en 2G | 6,13 | 0,98 | 5,15 | =0 |
| Centre d'appel | Taux de communications prises en compte par un opérateur dans un délai d'une minute (Tco) | 60 | 30,36 | 90,36 | >95 |
| MMS | Taux de MMS émis et reçus avec succès | 28 | 12,45 | 40,45 | >98 |