

CONSEIL DE REGULATION

DECISION N°2017-0319
DU CONSEIL DE REGULATION
DE L'AUTORITE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS/TIC
DE CÔTE D'IVOIRE
EN DATE DU 29 JUIN 2017
PORTANT SANCTION DE L'OPERATEUR
ORANGE CÔTE D'IVOIRE (ORANGE CI) POUR
MANQUEMENTS A SES OBLIGATIONS DE
QUALITE DE SERVICE AU TITRE DE L'ANNEE
2016

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°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 ;
- Vu 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°2016-483 du 07 juillet 2016 portant nomination des Membres du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire ;
- Vu le Décret n°2017-320 du 24 mai 2017 portant désignation d'un Directeur Général par intérim de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (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 le Décret n°2015-80 du 04 février 2015 définissant les catégories d'activités et fixant les modalités d'accès aux ressources rares ;
- 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 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 la Décision n°2016-0155 du Conseil de Régulation de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire en date du 11 août 2016 portant approbation du protocole de mesure de la couverture et de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile au titre de l'année 2016 ;
- 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 le Rapport final de l'audit de la couverture et de la qualité de service des réseaux de téléphonie mobile diligenté par l'ARTCI au titre de l'année 2016 ;

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 et aux Technologies de l'Information et de la Communication, l'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 l'article 118 de la même Ordonnance dispose que l'ARTCI peut astreindre financièrement à exécuter leurs obligations les opérateurs et fournisseurs de services du secteur des Télécommunications/TIC. Et que 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'affaire hors taxes du dernier exercice et pouvant être porté à 5% en cas de récidive ;

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, Marcory, Boulevard Valéry Giscard d'Estaing, Immeuble « Le Quartz », 11 BP 202 Abidjan 11, Téléphone : (225) 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 ;

Considérant les dispositions du cahier des charges annexé à cette licence individuelle, notamment l'article 9, l'annexe 2, l'annexe 3 et l'annexe 6 ;

Que l'article 9 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 ;

Considérant que l'annexe 3 du cahier des charges de l'opérateur Orange CI prévoit une liste de pénalités applicables en cas de manquements à ses obligations ;

Que ces pénalités sont d'application immédiate ;

Que l'annexe 6 définit les différentes modalités d'évaluation et de contrôle de la qualité de service fournie par l'opérateur et que dans le cadre des campagnes d'audit, de couverture et de la qualité de service, l'ARTCI définit un protocole de mesure qu'elle notifie à l'opérateur et le publie par tout moyen, une (1) semaine au plus tard avant la campagne ;

Considérant que le Conseil de Régulation de l'ARTCI a approuvé, par décision n°2016-0155 du 11 août 2016, le protocole de mesure de la couverture et de la qualité de

