

Décision n° 2023 **027** /ARCEP/CR
portant mise en demeure de ONATEL SA de se conformer
aux prescriptions de son cahier des charges

LE CONSEIL DE REGULATION

- Vu la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, ensemble ses modificatifs ;
- Vu le décret n° 2020-562/PRES/PM/MDENP/MINEFID du 30 juin 2020 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2019-1225/PRES/PM/MDENP/MINEFID du 05 décembre 2019 portant nomination d'un membre du Conseil de régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2022-0304/PRES-TRANS/PM du 09 juin 2022 portant nomination de Membres du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2022-0305/PRES-TRANS/PM du 09 juin 2022 portant nomination d'un Membre du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2022-0395/PRES-TRANS/PM du 28 juin 2022 portant nomination de Membres du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2022-0542/PRES-TRANS/PM du 25 juillet 2022 portant nomination du Président du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n° 2023-0592/PRES-TRANS/PM du 17 mai 2023 portant nomination d'un membre du Conseil de régulation de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ;
- Vu le décret n° 2022-0396/PRES-TRANS/PM du 28 juin 2022 portant nomination d'un Secrétaire Exécutif à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu l'arrêté n° 2019-0013/MDENP/CAB du 26 mars 2019 portant attribution d'une licence individuelle technologiquement neutre pour l'établissement et l'exploitation de réseaux et services de communications électroniques ouverts au public à ONATEL S.A. et le cahier des charges annexé ;

- Vu la décision n° 2023-000099/ARCEP/SE/DAJ du 17 mai 2023 portant désignation de rapporteurs dans le cadre de l'instruction du dossier relatif au contrôle de la qualité de service des réseaux mobiles effectué du 07 décembre 2022 au 16 janvier 2023 et du 20 janvier au 13 février 2023 ;
- Vu les rapports de contrôle de la qualité de services des réseaux mobiles du Burkina Faso effectués du 07 décembre 2022 au 16 janvier 2023 et du 20 janvier au 13 février 2023 ;
- Vu les correspondances n° 2023-00712/ARCEP/SE/DRMFM du 03 avril 2023 et n° 2023-000912/ARCEP/SE/DRMFM du 28 avril 2023 transmettant les résultats des contrôles à ONATEL S.A pour ses observations ;
- Vu la correspondance n° 2023-00098/DG.Moov Africa/dRAJ/sR du 03 mai 2023 et le mail en date du 12 mai 2023 transmettant les observations formulées par ONATEL S.A sur lesdits résultats ;
- Vu la correspondance du Secrétaire exécutif de l'ARCEP n° 2023-001076/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 transmettant à ONATEL S.A. le rapport des griefs retenus contre lui ;
- Vu le rapport d'instruction du groupe des rapporteurs en date du 1^{er} juin 2023 ;
- Vu la lettre n° 2023-015/ARCEP/PCR/CAB du 02 juin 2023 convoquant l'ONATEL S.A. à la session extraordinaire du 08 juin 2023 ;
- Ouï ONATEL S.A. en ses observations orales à la session extraordinaire du Conseil de régulation du 08 juin 2023 ;
- Vu les délibérations du Conseil de régulation en sa session extraordinaire du 08 juin 2023 ;

Pour les motifs suivants

Attendu que dans le but de vérifier le respect par les opérateurs de leurs obligations découlant de leurs cahiers des charges, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a procédé à des contrôles de la qualité des services ;

Que ces contrôles effectués du **07 décembre 2022 au 16 janvier 2023 et du 20 janvier au 13 février 2023** ont consisté en la vérification des services voix et data des trois (03) opérateurs de réseaux mobiles ;

Qu'à l'issue desdits contrôles, les résultats obtenus sur le réseau de ONATEL S.A. ont été consignés dans deux rapports et communiqués à celui-ci par lettres n° 2023-00712/ARCEP/SE/DRMFM du 03 avril 2023 et n° 2023-000912/ARCEP/SE/DRMFM du 28 avril 2023 pour ses observations ;

Que les observations de ONATEL S.A. sur les résultats des deux contrôles ont été communiquées à l'ARCEP par correspondance n° 2023-00098/DG.Moov Africa/dRAJ/sR du 03 mai 2023 pour le contrôle 7 et par mail en date du 12 mai 2023 pour le contrôle 8 ;

Que par correspondance n° 2023-001076/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023, l'ARCEP a apporté des éléments de réponse à ces observations ;

Attendu que pour l'instruction du dossier, le Secrétaire exécutif a mis en place, par décision n° 2023-000099/ARCEP/SE/DAJ/RN du 17 mai 2023, une équipe de rapporteurs ;

Que cette équipe a procédé à une analyse des résultats de contrôles, des observations des opérateurs et des réponses qui ont été apportées aux observations de l'ONATEL S.A. par le Secrétariat exécutif ;

Qu'après analyse de toutes les données, les griefs retenus contre ONATEL S.A. ont fait l'objet d'un rapport qui lui a été communiqué par correspondance n° 2023-001076/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 pour recueillir à nouveau ses observations ;

Que cette dernière a formulé ses observations sur le rapport de griefs après l'échéance du 31 mai 2023 qui lui avait été accordée par le Secrétariat exécutif ;

Qu'après la clôture de l'instruction, le rapport d'instruction a été transmis au Secrétaire exécutif qui a saisi le Président du Conseil de régulation ;

Qu'en vue d'examiner les griefs retenus contre ONATEL S.A., le Conseil de régulation s'est réuni en session extraordinaire le 08 juin 2023 ;

Que par lettre n°2023-015/ARCEP/PCR/CAB du 02 juin 2023, le Président du Conseil de régulation a invité ONATEL S.A. à participer à ladite session en vue d'être entendue sur les griefs retenus contre elle et formuler éventuellement ses observations devant le Conseil ;

Que l'ONATEL a été représenté à cette session du Conseil de régulation au cours de laquelle le rapport de griefs a été présenté ; qu'à l'issue de cette présentation, l'ONATEL S.A. a présenté ses observations complémentaires ;

Qu'après examen des différents griefs, des différentes observations parvenues à l'ARCEP et celles formulées à la session extraordinaire du Conseil du 08 juin 2023, le Conseil de régulation retient contre l'ONATEL S.A. les non conformités suivantes :

1. Service voix

1.1. **Taux de blocage et de coupure des appels**

Villes/Localités/Axes routiers	ONATEL S.A.					Etat de conformité
	Tentatives d'appels	Appels bloqués	Appels coupés	Taux de blocage	Erreur statistique Taux de blocage	
Koudougou	419	98	9	23,4%	4,1%	Non conforme
Nariou	157	10	5	6,4%	3,8%	Non conforme
Boromo	322	67	1	20,8%	4,4%	Non conforme
Kaya	412	20	2	4,9%	2,1%	Non conforme

1.2. Taux de bonne qualité vocale

	ONATEL S.A.				Etat de conformité
	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique	
Kaya	1960	1312	66,9%	2,1%	<i>Non conforme</i>
Loumbila	923	749	81,1%	2,5%	<i>Non conforme</i>
Axe Ouagadougou - Kaya	185	141	76,2%	6,1%	<i>Non conforme</i>

2. Service data

2.1. Taux de succès des transferts

	ONATEL S.A.			Etat de conformité
	Tentatives de transferts	Taux de succès des transferts	Erreur statistique	
Boromo	417	73,6%	4,2%	<i>Non conforme</i>

2.2. Débits montants et descendants

2.2.1. Débits descendants

	ONATEL S.A.			Etat de conformité
	Tentatives de téléchargements	Taux de débits > seuil	Erreur statistique	
Koudougou	270	56,30%	5,92%	<i>Non conforme</i>
Banfora	252	61,51%	6,01%	<i>Non conforme</i>
Kaya	259	62,9%	5,9%	<i>Non conforme</i>
Loumbila	156	44,2%	7,8%	<i>Non conforme</i>

2.2.2. Débits montants

	ONATEL S.A.			Etat de conformité
	Tentatives d'envoi de fichiers	Taux de débits > seuil	Erreur statistique	
Koudougou	261	85,06%	4,33%	<i>Non conforme</i>
Kaya	262	76,3%	5,1%	<i>Non conforme</i>
Loumbila	150	78,7%	6,6%	<i>Non conforme</i>
Ziniaré	280	79,6%	4,7%	<i>Non conforme</i>

Attendu qu'il pèse sur l'ONATEL S.A. l'obligation de garantir aux consommateurs une qualité de service conforme aux indicateurs définis dans le cahier des charges, de manière continue et dans les zones qu'il a l'obligation de couvrir ;

Qu'il résulte des dispositions de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, ensemble ses modificatifs, notamment en son article 186 qu'en cas de manquement du titulaire d'une licence aux prescriptions du titre en vertu duquel il l'exerce, l'Autorité de régulation le met en demeure de remédier dans un délai qu'elle fixe, aux manquements relevés et de se conformer à ses obligations ;

Que cette mise en demeure doit être justifiée et peut être assortie d'une astreinte financière journalière de cinq cent mille (500 000) francs CFA ne pouvant pas excéder un montant cumulé de cinquante millions (50 000 000) de francs CFA ;

Qu'au regard de tout ce qui précède et après avoir délibéré en sa session extraordinaire du 08 juin 2023 ;

D E C I D E

Article 1 : En application des dispositions de l'article 186 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso l'**Office National des Télécommunications (ONATEL S.A.)**, société de droit burkinabè immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro BF OUA 2001 B 480, dont le siège social est à Ouagadougou, Avenue de la Nation, 01 BP 10 000 Ouagadougou 01, représentée par **Monsieur Abdelillah EL AYDI**, en sa qualité de Directeur Général, est mise en demeure de remédier aux manquements ci-dessus relevés et retenus contre elle.

Article 2 : ONATEL S.A. dispose d'un délai de **quatre-vingt-dix (90) jours** à compter de la notification de la présente décision pour remédier aux manquements relevés à son encontre pour se conformer à ses obligations contenues dans son cahier des charges annexé à l'arrêté n° 2019-0013/MDENP/CAB du 26 mars 2019 portant attribution d'une licence individuelle technologiquement neutre pour l'établissement et l'exploitation de réseaux et services de communications électroniques ouverts au public.

Article 3 : Le non-respect des dispositions de la présente décision entraîne l'application des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 4 : Le Secrétaire Exécutif de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'application de la présente décision qui sera notifiée à **ONATEL S.A.** et publiée partout où besoin sera.

Ouagadougou, le **13 JUIN 2023**

Pour le Conseil de régulation,
Le Président,

Relwendé SAWADOGO

Maître de Conférences



Ampliations :
- MTDPCE