

Décision n° 2023 029/ARCEP/CR
portant mise en demeure de ORANGE BURKINA FASO S.A.
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° 022-0542/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° 2019-00002/MDENP/CAB du 15 janvier 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 Orange Burkina Faso S.A. et le cahier des charges annexé ;

- Vu la décision n° 2023-000099/ARCEP/SE/DAJ/RN 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 effectué du **07 décembre 2022 au 16 janvier 2023 et du 20 janvier au 13 février 2023** ;
- Vu les correspondances n° 2023-000710/ARCEP/SE/DRMFM du 03 avril 2023 et n° 2023-000914/ARCEP/SE/DRMFM du 28 avril 2023 transmettant les résultats des contrôles à ORANGE BURKINA FASO S.A. ;
- Vu les correspondances n° 2023-05/2497/OG-IB-DS/DLR/DG-ORANGE BURKINA SA du 02 mai 2023 et n° 2023-05/2626/OR-IB-DS/DLR/DG-Orange Burkina Faso du 12 mai 2023 transmettant les observations formulées par ORANGE BURKINA FASO S.A. sur lesdits résultats ;
- Vu la correspondance n°2023-001075/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 du Secrétaire exécutif de l'ARCEP transmettant à ORANGE BURKINA FASO S.A. le rapport des griefs retenus contre elle ;
- Vu le rapport d'instruction du groupe des rapporteurs en date du 1^{er} juin 2023 ;
- Vu la lettre n° 2023-016/ARCEP/PCR/CAB du 02 juin 2023 convoquant Orange Burkina Faso S.A. à la session extraordinaire du 08 juin 2023 ;
- Oui ORANGE BURKINA FASO 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 des deux contrôles, les résultats obtenus sur le réseau de ORANGE BURKINA FASO S.A. ont été consignés dans deux rapports et communiqués à celui-ci respectivement par correspondances n° 2023-000710/ARCEP/SE/DRMFM du 03 avril 2023 et n° 2023-000914/ARCEP/SE/DRMFM du 28 avril 2023 pour ces observations ;

Que les observations de ORANGE BURKINA FASO S.A. sur les résultats des deux contrôles ont été communiquées à l'ARCEP par correspondances n° 2023-05/2497/OG-IB-DS/DLR/DG-ORANGE BURKINA S.A. du 02 mai 2023 et n° 2023-05/2626/OR-IB-DS/DLR/DG-Orange Burkina Faso du 12 mai 2023 ;

Que par correspondance de l'ARCEP n° 2023-001075/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 portant notification d'un rapport de grief, l'ARCEP a apporté des éléments de réponse aux observations de ORANGE BURKINA FASO S.A. ;

Attendu que pour l'instruction du dossier, le Secrétaire exécutif a mis en place, par décision n° 2023-000099/ARCEP/SE/DAJ 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 à ces observations ;

Qu'après analyse de toutes ces données, les griefs retenus contre ORANGE BURKINA FASO S.A. ont fait l'objet d'un rapport qui lui a été communiqué par correspondance n° 2023-001075/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 pour recueillir à nouveau ses observations ;

Que ORANGE BURKINA FASO S.A. n'a formulé d'observations sur le rapport de griefs ;

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 ;

Que par lettre n°2023-016/ARCEP/PCR/CAB du 02 juin 2023, le Président du Conseil de régulation a invité ORANGE BURKINA FASO S.A. à participer à cette session en vue d'être entendue sur les griefs retenus contre elle et formuler éventuellement ses observations devant le Conseil ;

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

Que ORANGE BURKINA FASO S.A. 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, ORANGE BURKINA FASO S.A. a présenté ses observations complémentaires ;

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

1. Service voix

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

Villes/Localités/Axes routiers	ORANGE BURKINA FASO S.A					Etat de conformité
	Tentatives d'appels	Appels bloqués	Appels coupés	Taux de blocage	Erreur statistique Taux de blocage	
Kaya	416	24	0	5,8%	2,2%	Non conforme

2. Service data

2.1. Débits descendants

ORANGE BURKINA FASO S.A				
	Tentatives de téléchargements	Taux de débits > seuil	Erreur statistique	Etat de conformité
Bobo-Dioulasso	584	82,5%	3,1%	<i>Non conforme</i>
Ouagadougou	663	78,6%	3,1%	<i>Non conforme</i>

Attendu qu'il pèse sur ORANGE BURKINA FASO 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 nouveau de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, **Orange BURKINA FASO S.A.**, société de droit burkinabè immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous le numéro n° BF OUA 2000 B 522, dont le siège social est à Ouagadougou, 771, Avenue du Président Aboubacar Sangoulé LAMIZANA, 01 BP 6622, Ouagadougou 01, représentée par Monsieur **Mamadou COULIBALY**, en sa qualité de Directeur Général, est mise en demeure, de remédier aux manquements ci-dessus relevés et retenus contre elle.

Article 2 : **Orange Burkina Faso 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 et se conformer à ses obligations contenues dans le cahier des charges annexé à l'arrêté n° 2019-00002/MDENP/CAB du 15 janvier 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 **ORANGE BURKINA FASO S.A.** et publiée partout où besoin sera.

Ouagadougou, le **13 JUIN 2023**

Pour le Conseil de régulation,
Le Président,

Relwendé SAWADO

Maitre de Conférences Supérieur



Ampliations :
- MTDPC