

Décision n° 2023- **028** /ARCEP/CR
portant mise en demeure de Telecel 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° 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° 2020-000101/MDENP/CAB du 07 décembre 2020 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 Telecel 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° 2023-00711/ARCEP/SE/DRMFM du 03 avril 2023 et n° 2023-000913/ARCEP/SE/DRMFM du 28 avril 2023 transmettant les résultats des contrôles à Telecel Faso S.A. ;
- Vu les correspondances n° BRC/DG/NP/21/05/2023 du 02 mai 2023 et N°NR/BRC/SRAJ/NP/SK/05/2023 du 12 mai 2023 transmettant les observations formulées par Telecel Faso S.A. sur lesdits résultats ;
- Vu la correspondance n° 2023-001077/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 du Secrétaire exécutif de l'ARCEP transmettant à Telecel Faso S.A. le rapport des griefs retenus contre lui ;
- Vu la correspondance n° BRC.DG/NP/027/05/2023 du 30 mai 2023 de Telecel Faso S.A. transmettant ses observations SA sur le rapport des griefs ;
- Vu le rapport d'instruction du groupe des rapporteurs en date du 1^{er} juin 2023 ;
- Vu la lettre n°2023-017/ARCEP/PCR/CAB du 02 juin 2023 du convoquant Telecel Faso S.A. à la session extraordinaire du 08 juin 2023 ;
- Ouï Telecel 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 Telecel Faso S.A. ont été consignés dans deux rapports et communiqués à Telecel Faso S.A. respectivement par correspondances n° 2023-00711/ARCEP/SE/DRMFM du 03 avril 2023 et n° 2023-000913/ARCEP/SE/DRMFM du 28 avril 2023 pour ses observations ;

Que les observations de Telecel Faso S.A. sur les résultats des deux contrôles ont été communiquées à l'ARCEP par correspondances n° BRC/DG/NP/21/05/2023 du 02 mai 2023 et N°NR/BRC/SRAJ/NP/SK/05/2023 du 12 mai 2023 ;

Que par correspondance de l'ARCEP n° 2023-001077/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 portant notification d'un rapport de griefs, 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 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 ;

Qu'après analyse de toutes ces données, les griefs retenus contre Telecel Faso S.A. ont fait l'objet d'un rapport qui lui a été communiqué par correspondance n° 2023-001077/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai pour recueillir à nouveau ses observations ;

Que TELECEL Faso S.A. a formulé ses observations sur le rapport de griefs par correspondance n° BRC.DG/NP/027/05/2023 du 30 mai 2023 ;

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°2023-017/ARCEP/PCR/CAB du 02 juin 2023, le Président du Conseil de régulation a invité Telecel Faso 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 ;

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

Que Telecel Faso S.A. a été représentée 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, Telecel 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 extraordinaire du Conseil le 08 juin 2023, le Conseil de régulation retient contre Telecel Faso S.A., les non conformités suivantes :

1. Service voix

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

| Villes/Localités/ Axes routiers | TELECEL FASO S.A. | | | | | | | Etat de conformité |
|------------------------------------|---------------------|----------------|---------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------|--------------------|
| | Tentatives d'appels | Appels bloqués | Appels coupés | Taux de blocage | Erreur statistique Taux de blocage | Taux de coupure | Erreur statistique Taux de Coupure | |
| Diébougou | 326 | 6 | 18 | 1,8% | 1,5% | 5,5% | 2,5% | Non conforme |

1.2. Taux de bonne qualité vocale

| | TELECEL FASO S.A. | | | | Etat de conformité |
|------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------|
| | Nombre total d'échantillons vocaux | Nombre d'échantillons avec MOS>=3 | Taux de bonne qualité vocale | Erreur statistique | |
| Bama | 955 | 834 | 87,3% | 2,1% | Non conforme |
| Kaya | 2057 | 1764 | 85,8% | 1,5% | Non conforme |
| Loumbila | 911 | 768 | 84,3% | 2,4% | Non conforme |
| Ziniaré | 2042 | 1626 | 79,6% | 1,7% | Non conforme |
| Axe Ouagadougou – Kaya | 190 | 110 | 57,9% | 7,0% | Non conforme |
| Axe Pa – Diébougou | 236 | 185 | 78,4% | 5,3% | Non conforme |

2. Service data

2.1. Taux de succès des transferts

| | TELECEL FASO S.A. | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| | Tentatives de transferts | Taux de succès des transferts | Erreur statistique | Etat de conformité |
| Nariou | 311 | 10,6% | 3,4% | Non conforme |
| Founzan | 333 | 0,0% | 0,0% | Non conforme |
| Laye | 326 | 0,0% | 0,0% | Non conforme |
| Axe Sakoinsé – Koudougou | 56 | 7,1% | 6,7% | Non conforme |

2.2. Débits montants et descendants

2.2.1. Débits descendants

| | TELECEL FASO S.A. | | | Etat de conformité |
|----------------|-------------------------------|------------------------|--------------------|--------------------|
| | Tentatives de téléchargements | Taux de débits > seuil | Erreur statistique | |
| Koudougou | 272 | 46,69% | 5,93% | Non conforme |
| Boromo | 211 | 2,84% | 2,24% | Non conforme |
| Bobo-Dioulasso | 575 | 57,9% | 4,0% | Non conforme |
| Kaya | 271 | 53,9% | 5,9% | Non conforme |
| Laye | 0 | 0,00% | 0,00% | Non conforme |
| Loumbila | 156 | 53,2% | 7,8% | Non conforme |

SR

2.2.2. Débits montants

| | TELECEL FASO S.A. | | | Etat de conformité |
|------|--------------------------------|------------------------|--------------------|--------------------|
| | Tentatives d'envoi de fichiers | Taux de débits > seuil | Erreur statistique | |
| Bama | 2 | 0,00% | 0,00% | Non conforme |

Attendu qu'il pèse sur Telecel 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 ;

DECIDE

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, **Telecel Faso S.A.**, société de droit burkinabè immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier de Ouagadougou sous le n° BF OUA 2000 B 735 ayant son siège social à Ouagadougou, 396 Avenue de la Nation 08 BP 11059 Ouagadougou 08, représentée par **Monsieur Boris Richard COMPAORE**, en sa qualité de Directeur Général, est mise en demeure, de remédier aux manquements ci-dessus relevés et retenus contre elle.

Article 2 : Telecel 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 ci-dessus relevés et retenus contre elle pour se conformer à ses obligations contenues dans son cahier des charges annexé à l'arrêté n° 2020-000101/MDENP/CAB du 07 décembre 2020 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 **Telecel Faso 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 :
- MTDPC