

DECISION n° 2022048/ARCEP/CR portant mise en demeure
adressée à ORANGE Burkina S.A. de se conformer aux prescriptions de son
cahier de 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° 2022-0396/PRES-TRANS/PM du 28 juin 2022 portant nomination d'un Secrétaire exécutif ;
 - 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 et le cahier des charges annexé ;
 - Vu la décision n° 2022-00214/ARCEP/SE/DAJ du 30 août 2022 portant désignation de rapporteurs dans le cadre de l'instruction du dossier relatif à la vérification de la qualité de service des réseaux des opérateurs mobiles au Burkina Faso effectué en mars, avril et mai 2022 ;



- Vu les rapports de contrôle de la qualité de services voix et données des réseaux mobiles du Burkina Faso effectué du **31 mars au 23 avril 2022** et du **26 avril au 16 mai 2022** ;
- Vu les correspondances n° 2022-000500/ARCEP/SG/DRMFM du 20 mai 2022 et N° 2022-000642/ARCEP/SG/DRMFM du 17 juin 2022 transmettant les résultats des contrôles à Orange Burkina Faso S.A. ;
- Vu les lettres n°2022-06/2032/OG-IB-DS/DLR/DG-Orange Burkina Faso du 20 juin 2022 et n° 2022-07/2323/OG-IB-DS/DLR/DG-Orange Burkina Faso du 19 juillet 2022 transmettant les observations formulées par ORANGE BURKINA FASO SA sur lesdits résultats ;
- Vu les lettres n° 2022-00738/ARCEP/SE/DRMFM/SOM en date du 06 juillet 2022 et n° 2022-001149/ARCEP/SE/DRMFM/SOM en date du 17 août 2022 en réponse aux observations de Orange Burkina Faso S.A. ;
- Vu la correspondance du Secrétaire exécutif de l'ARCEP n° 2022-001507/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 septembre 2022 transmettant à Orange Burkina Faso S.A. le rapport des griefs retenus contre lui ;
- Vu le rapport d'instruction du groupe des rapporteurs en date du 15 octobre 2022 ;
- Vu la lettre n° 2022-20/ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022 Président du Conseil de régulation convoquant la 10ème session ordinaire de l'année 2022 ;
- Vu la lettre n°2022-22-ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022 convoquant Orange Burkina Faso S.A. à la session du Conseil de régulation du 27 octobre 2022 ;
- Ouï Orange Burkina Faso S.A. en ses observations orales à la session du Conseil de régulation du 27 octobre 2022 ;
- Vu les délibérations du Conseil de régulation en sa session du 27 octobre 2022 ;

Par 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 engagé des campagnes de contrôle de la qualité de service ;

Attendu que les campagnes de mesures se sont déroulées du **31 mars au 23 avril 2022** et du **26 avril au 16 mai 2022**, et ont consisté en la vérification des services voix et data des trois (03) opérateurs installés au Burkina Faso ;

Attendu que les obligations de **Orange Burkina Faso** sont contenues dans son 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 ;

Attendu qu'à l'issue des deux contrôles, les résultats obtenus sur le réseau de **Orange Burkina Faso** ont été consignés dans deux rapports et communiqués à **Orange Burkina Faso** respectivement par lettres n° 2022-000500/ARCEP/SG/DRMFM du 20 mai 2022 et N° 2022-000642/ARCEP/SG/DRMFM du 17 juin 2022.

Que les observations de **Orange Burkina Faso** sur les résultats des deux contrôles ont été communiquées à l'ARCEP par lettres n°2022-06/2032/OG-IB-DS/DLR/DG-Orange Burkina Faso du 20 juin 2022 et n° 2022-07/2323/OG-IB-DS/DLR/DG-Orange Burkina Faso du 19 juillet 2022 ;

Que par lettres n° 2022-00738/ARCEP/SE/DRMFM/SOM en date du 06 juillet 2022 et n° 2022-001149/ARCEP/SE/DRMFM/SOM en date du 17 août 2022, l'ARCEP a apporté des éléments de réponses à l'opérateur sur lesdites observations ;

Attendu que pour s'assurer que les contrôles sont conformes aux prescriptions des cahiers des charges et les résultats suffisamment analysés, par décision n° 2022-00214/ARCEP/SE/DAJ du 30 août 2022, le Secrétaire exécutif a mis en place une équipe pour instruire le dossier ;

Que le rapport d'instruction 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** ont fait l'objet d'un rapport qui lui a été communiqué par correspondance n° 2022-001507/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 septembre 2022 pour recueillir à nouveau ses observations ;

Que ce dernier n'a pas formulé d'observations sur le rapport des griefs,

Qu'après la clôture de l'instruction, le rapport d'instruction a été soumis par le Secrétaire exécutif au Conseil de régulation qui l'a inscrit à l'ordre du jour de la dixième (10^{ème}) session ordinaire du 27 octobre 2022 ;

Que par lettre n° 2022-22-ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022, le Président du Conseil de régulation a invité **Orange Burkina Faso** à participer à cette session en vue d'apporter des éléments de réponse aux griefs retenus contre elle à l'issue de l'instruction du dossier ;

Qu'en vue d'examiner le rapport d'instruction et les griefs retenus contre **Orange Burkina Faso**, le Conseil de régulation s'est réuni en session ordinaire le 27 octobre 2022 ;

Que **Orange Burkina Faso SA** a été représentée à cette session du Conseil de régulation ;

Qu'au cours de la session du Conseil de régulation, le rapport d'instruction a été présenté au Conseil de régulation, en présence de **Orange Burkina Faso** ;

Qu'à l'issue de cette présentation, **Orange Burkina Faso S.A.** a présenté ses moyens de défense ;

Qu'après examen du rapport d'instruction et des observations formulées par **Orange Burkina Faso S.A.** à sa session du 27 octobre 2022, le Conseil de régulation retient qu'il subsiste des points de non-conformité contre **Orange Burkina Faso S.A.**

Que les manquements retenus se résument comme suit :

1. Service voix

1.1. Taux de blocage des appels et coupure des appels

Contrôle 1

		ORANGE					
	Villes/Localités/Axes routiers	Tentatives d'appel	Appels bloqués	Appels coupés	Taux de blocage	Taux de coupure	Erreur statistique
	Ramongo	154	16	1	10,39%	0,72%	4,82%
	Bama	161	11	0	6,83%	0,00%	3,90%
	Léguema	153	16	0	10,46%	0,00%	4,85%
Axe routier	Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	111	14	4	12,61%	4,12%	6,18%

NB : Le seuil de blocage et de coupure des appels fixé par le cahier des charges est de **2,5%**.

Contrôle 2

		ORANGE					
	Villes/Localités/Axes routiers	Tentatives d'appels	Appels bloqués	Appels coupés	Taux de blocage	Taux de coupure	Erreur statistique
	Founzan	154	22	2	14,29%	1,52%	5,53%
	Pâ - Dano - Diébougou	68	10	0	14,71%	0,00%	8,42%

NB : Le seuil de blocage et de coupure des appels fixé par le cahier des charges est de **2,5%**.

1.2. Taux de bonne qualité vocale

Contrôle 1

ORANGE				
	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique
Léguéma	685	597	87,15%	2,51%

Contrôle 2

ORANGE				
	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique
Ouahigouya	1559	1350	86,59%	1,69%
Laye	822	420	51,09%	3,42%
Bobo-Dioulasso	3386	2956	87,30%	1,12%
Dano	1482	1299	87,65%	1,67%

NB : Le taux de bonne qualité vocale est de **90%** pour les localités et **85%** pour les axes routiers.

2. Service DATA

2.1. Taux de succès des transferts

Contrôle 1

ORANGE			
Localités/Axes routiers	Tentatives de transferts	Taux de succès des transferts	Erreur statistique
Ramongo	150	65,3%	7,6%
Bama	158	67,1%	7,3%
Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	123	62,6%	8,6%

NB : Le seuil du taux de réussite des transferts de données est de **95%** ;

Attendu qu'il pèse sur l'opérateur l'obligation de garantir aux consommateurs une qualité de service conforme aux indicateurs définis dans les cahiers des charges, de manière continue et dans les zones qu'il a l'obligation de couvrir ;

Que suivant les prescriptions de son cahier des charges, ORANGE Burkina Faso SA devait être conforme à ses obligations depuis 2020 ;

Qu'il résulte des dispositions des articles 186 et suivants 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 qu'en cas de manquement aux prescriptions du cahier des charges, l'Autorité de régulation met en demeure l'opérateur de remédier aux manquements relevés pour se conformer à ses obligations ;

DECIDE

Article 1 : En application de l'alinéa 1^{er} 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**, 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 lui.**

Article 2 : ORANGE Burkina Faso a jusqu'au **31 décembre 2022** pour remédier aux manquements relevés à son encontre pour se conformer à ses obligations contenues dans le cahier de 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 à **Orange Burkina Faso.**

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** et publiée partout où besoin sera.

Ouagadougou, le... **12.8.OCT.2022**....

Pour le Conseil de régulation,
Le Président



Relwendé SAWADOGO

Maitre de Conférences Agrégé



Ampliations :

- JO
- MTDPCE