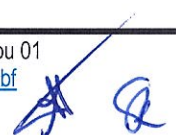


**DECISION n° 2022049...../ARCEP/CR portant mise en demeure
adressée à TELECEL FASO S.A. de se conformer aux prescriptions de son
cahier de charges**

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° 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° 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° 2022-000501/ARCEP/SG/DRMFM du 20 mai 2022 et n°2022-00640/ARCEP/SG/DRMFM du 17 juin 2022 transmettant les résultats des contrôles à TELECEL FASO S.A. ;
- Vu les lettres N° NR/DWO/DG/AK/DACI/06/2022 du 10 juin 2022, N° BRC/DG/DACI/AK/07/2022 du 08 juillet 2022 et N° BRC/DG/DACI/AK/07/2022 du 14 juillet 2022 transmettant les observations formulées par TELECEL FASO SA sur lesdits résultats ;
- Vu les correspondances n° 2022- 000736/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 06 juillet 2022, n° 2022-000860/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 22 juillet 2022 et n° 2022-000871/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 25 juillet 2022 transmettant des éléments de réponse aux observations de TELECEL Faso ;
- Vu la correspondance N° 2022-001510/ARCEP/SE/DAJJ/RN du 23 septembre 2022 transmettant à TELECEL FASO SA le rapport des griefs retenus contre elle ;
- Vu la correspondance n° BRC/DG/AK/10/2022 du 05 octobre 2022 transmettant les observations de TELECEL FASO SA sur le rapport des griefs ;
- 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 10^{ème} session ordinaire de l'année 2022 ;
- Vu la lettre n°2022-23-ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022 convoquant TELECEL FASO SA à la session du Conseil de régulation du 27 octobre 2022 ;
- Ouï TELECEL 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 ;

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 TELECEL FASO sont 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 ;

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 SA respectivement par lettres n° 2022-000501/ARCEP/SG/DRMFM du 20 mai 2022 et n°2022-00640/ARCEP/SG/DRMFM du 17 juin 2022 ;

Attendu que les observations de TELECEL FASO S.A. sur les résultats des deux contrôles ont été communiquées à l'ARCEP par correspondances N° NR/DWO/DG/AK/DACI/06/2022 du 10 juin 2022, N° BRC/DG/DACI/AK/07/2022 du 08 juillet 2022 et N° BRC/DG/DACI/AK/07/2022 du 14 juillet 2022 ;

Que par correspondances n° 2022- 000736/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 06 juillet 2022, n° 2022-000860/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 22 juillet 2022 et n° 2022-000871/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 25 juillet 2022, l'ARCEP a apporté des éléments de réponse à ces 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 TELECEL FASO S.A. ont fait l'objet d'un rapport qui lui a été communiqué par correspondance n° 2022-001510/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 septembre 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/AK/10/2022 du 05 octobre 2022 ;

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 ;

Par lettre n° 2022-23-ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022, le Président du Conseil de régulation a invité TELECEL FASO S.A. 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 TELECEL FASO S.A., le Conseil de régulation s'est réuni en session ordinaire le 27 octobre 2022 ;

Que TELECEL FASO S.A. 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 TELECEL FASO S.A.;

Qu'à l'issue de cette présentation, TELECEL FASO S.A. a présenté ses moyens de défense ;

Que ces manquements retenus se résument comme suit :

1. Service voix

1.1. Taux de blocage des appels et coupure des appels

Contrôle 1

	Villes/Localités/Axes routiers	Tentatives d'appel	Appels bloqués	Appels coupé	Taux de blocage	Taux de coupure	Erreur statistique
Villes/Localité	Ouagadougou	1013	63	15	6,22%	1,58%	1,49%
	Nariou	150	21	32	14,00%	24,81%	5,55%
Axe routier	Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	108	14	11	12,96%	11,70%	6,34%
	Sakoinsé-Koudougou	30	5	0	16,67%	0,00%	13,34%

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

Contrôle 2

	Villes/Localités/Axes routiers	Tentatives d'appels	Appels bloqués	Appels coupés	Taux de blocage	Taux de coupure	Erreur statistique
Villes/Localité	Ouagadougou	1015	86	13	8,47%	1,40%	1,71%
	Koumbia	156	139	0	89,10%	0,00%	4,89%
Axe routier	Ouagadougou – Ouahigouya	98	11	6	11,22%	6,90%	6,25%

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

	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique
Ouagadougou	4754	2279	47,94%	1,42%
Koudougou	1453	0	0,00%	0,00%
Boromo	1517	0	0,00%	0,00%
Ramongo	798	0	0,00%	0,00%
Nariou	592	0	0,00%	0,00%
Bobo-Dioulasso	3777	2277	60,29%	1,56%
Banfora	1577	1332	84,46%	1,79%
Houndé	1434	1182	82,43%	1,97%

0

✍️ ✍️

Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	451	303	67,18%	4,33%
Sakoinsé-Koudougou	130	0	0,00%	0,00%

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

Contrôle 2

	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique
Ouagadougou	4640	3069	66,14%	1,36%
Ouahigouya	1609	1403	87,20%	1,63%
Yako	1559	1377	88,33%	1,59%
Laye	835	356	42,63%	3,35%
Bobo-Dioulasso	3658	2794	76,38%	1,38%
Ouagadougou – Ouahigouya	419	269	64,20%	4,59%

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

2. Service Data

Taux de succès des transferts

Contrôle 1

TELECEL			
	Tentatives de transferts	Taux de succès des transferts	Erreur statistique
Ramongo	150	40,0%	7,8%
Bama	157	36,9%	7,6%
Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	126	43,7%	8,7%
Sakoinsé-Koudougou	32	12,5%	11,5%

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

Contrôle 2

	Tentatives de transferts	Taux de succès des transferts	Erreur statistique
Niessèga	152	0,0%	0,0%
Diébougou	400	0,0%	0,0%
Dano	380	0,0%	0,0%
Koumbia	178	0,0%	0,0%

NB : Le taux de réussite des transferts de données est de **95%**.

✚Débits descendants

Contrôle 1

TELECEL			
	Tentatives de téléchargements	Taux de débits > seuil	Erreur statistique
Ouagadougou	573	66,5%	3,9%

Contrôle 2

TELECEL			
	Tentatives de téléchargements	Taux de débits > seuil	Erreur statistique
Ouagadougou	552	63,6%	4,0%
Diébougou	Pas de data	0,0%	0,0%
Dano	Pas de data	0,0%	0,0%
Founzan	Pas de data	0,0%	0,0%
Koumbia	Pas de data	0,0%	0,0%

NB : le seuil est de **90%** pour les débits descendants

📡 Débits montants

Contrôle 1

Néant

Contrôle 2

TELECEL			
	Tentatives de d'envoi de fichiers	Taux de débits > seuil	Erreur statistique
Ouagadougou	551	75,0%	3,6%
Laye	Pas de data	0,0%	0,0%
Niessèga	Pas de data	0,0%	0,0%
Diébougou	Pas de data	0,0%	0,0%
Dano	Pas de data	0,0%	0,0%
Founzan	Pas de data	0,0%	0,0%
Koumbia	Pas de data	0,0%	0,0%

NB : le seuil est de **90%** pour les débits montants.

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, TELECEL FASO S.A. devait être conforme à ses obligations depuis 2020 ;

Qu'au regard de la gravité des manquements relevés à l'encontre de Telecel Faso S.A., se traduisant par le nombre de non conformités, les zones non couvertes, et l'absence de mesures à court terme prévues pour les relever ;

Que conformément à l'article 186 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008, qui dispose que « la mise en demeure peut être assortie d'une astreinte financière journalière de cinq cent mille (500 000) francs ne pouvant pas excéder un montant cumulé de cinquante millions (50 000 000) de francs CFA » ;

DECIDE

Article 1 : En application de l'alinéa 1^{er} 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 SA**, 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 : La mise en demeure contre TELECEL FASO S.A. est assortie d'une astreinte financière journalière de **cinq cent mille (500 000) Francs** par jour de retard dans la correction des non conformités.

Article 3 : TELECEL FASO S.A a jusqu'au **31 décembre 2022** pour remédier aux manquements relevés à son encontre pour se conformer à ses obligations contenues dans son cahier de 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 4 : Le non-respect des dispositions de la présente décision entraîne l'application des sanctions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 5 : 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...**2.8 OCT. 2022**.....

Pour le Conseil de régulation,
Le Président



Relwendé SAWADOGO

Maître de Conférences Agrégé



Ampliations :

- JO
- MTDPCE