

025
DECISION n° 2023/ARCEP/CR
portant sanction de TELECEL FASO S.A. et mise en demeure
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 Électroniques 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 du Secrétaire Exécutif de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques 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° 2022-049/ARCEP/CR du 28 octobre 2022 portant mise en demeure adressée à Telecel Faso S.A. de se conformer aux prescriptions de son cahier de charges ;



- 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 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 du Secrétaire exécutif 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 de TELECEL FASO S.A. transmettant à l'ARCEP ses observations sur lesdits résultats ;
- Vu la correspondance du Secrétaire exécutif de l'ARCEP n° 2023-001077/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 mai 2023 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 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 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 cadre des contrôles effectués par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) du **31 mars au 23 avril 2022** et du **26 avril au 16 mai 2022**, celle-ci a mis en demeure les trois (03) opérateurs installés au Burkina Faso de se conformer à leurs cahiers des charges en corrigeant les manquements relevés contre eux, et ce au plus tard le **31 décembre 2022**.

Que dans le but de vérifier le respect par les opérateurs des différentes décisions de mise en demeure, l'ARCEP a procédé du **07 décembre 2022 au 16 janvier 2023 et du 20 janvier au 13 février 2023** à des contrôles.

Qu'à l'issue desdits contrôles, les résultats obtenus sur le réseau de TELECEL FASO S.A ont été consignés dans deux rapports et communiqués à celui-ci par lettres 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, l'ARCEP a apporté des éléments de réponse aux observations de TELECEL 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/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 ont été apportées.

Qu'après analyse de toutes les 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 2023 pour recueillir à nouveau ses observations ;

Que ce dernier a formulé ses observations 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 ;

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

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'après examen des rapports de contrôle, 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 que la décision de mise en demeure en date du 28 octobre 2022 n'a pas été respectée en ce qu'il subsiste des points de non-conformité dans certaines localités et axes routiers objet de la mise en demeure ;

Que les manquements non-corrigés et retenus par le Conseil de régulation se présentent comme suit :

Taux de blocage des appels

	TELECEL FASO S.A.						Statut
	Griefs objets de mise en demeure (octobre 2022) retenus			Vérification du respect de la mise en demeure		Campagne de vérification	
	Localités / axes	Taux de blocage	Erreur statistique	Taux de blocage	Erreur statistique		
Campagne 2	Ouagadougou	8,47%	1,71%	4%	1,20%	Campagne 8	Non corrigé

📌 Taux de bonne qualité vocale

TELECEL FASO S.A.							
	Griefs objets de mise en demeure (octobre 2022)			Vérification du respect de la mise en demeure		Campagne de vérification	Statut
	Localités / axes	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique		
Campagne 1	Koudougou	0,00%	0,00%	73,80%	1,90%	Campagne 7	Non corrigé
	Boromo	0,00%	0,00%	56,70%	2,40%	Campagne 7	Non corrigé
	Ramongo	0,00%	0,00%	85,70%	2,20%	Campagne 7	Non corrigé
	Nariou	0,00%	0,00%	68,60%	3,00%	Campagne 7	Non corrigé
	Banfora	84,46%	1,79%	73,30%	1,80%	Campagne 7	Non corrigé
Campagne 2	Ouagadougou	66,14%	1,36%	66,20%	1,30%	Campagne 8	Non corrigé
	Laye	42,63%	3,35%	34,80%	3,30%	Campagne 8	Non corrigé
	Bobo-Dioulasso	76,38%	1,38%	71,60%	1,30%	Campagne 8	Non corrigé

📌 Taux de succès des transferts

TELECEL FASO S.A.							
	Griefs objets de mise en demeure (octobre 2022)			Vérification du respect de la mise en demeure		Campagne de vérification	Statut
	Localités / axes	Taux de succès des transferts	Erreur statistique	Taux de succès des transferts	Erreur statistique		
Campagne 1	Ramongo	81,70%	2,30%	40,00%	7,80%	Campagne 7	Non corrigé
	Bama	78,20%	6,60%	36,90%	7,60%	Campagne 7	Non corrigé
	Sakoinsé-Koudougou	83,9%	3,90%	12,50%	11,50%	Campagne 7	Non corrigé
Campagne 2	Diébougou	90,90%	2,80%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé
	Koumbia	67,10%	7,50%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé

Pour le taux de succès des transferts, TELECEL FASO S.A. est toujours non-conforme dans les localités de Ramongo, Bama, Diébougou, Koumbia et sur l'axe Sakoinsé-Koudougou.

Taux de débits descendants

TELECEL FASO S.A.							
	Griefs objets de mise en demeure (octobre 2022)			Vérification du respect de la mise en demeure		Campagne de vérification	Statut
	Localités / axes	Taux de débits descendants	Erreur statistique	Taux de débits descendants	Erreur statistique		
Campagne 2	Ouagadougou	63,60%	4,00%	11,60%	2,50%	Campagne 8	Non corrigé
	Diébougou	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé
	Founzan	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé
	Koumbia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé

Taux de débits montants

TELECEL FASO S.A.							
	Griefs objets de mise en demeure (octobre 2022)			Vérification du respect de la mise en demeure		Campagne de vérification	Statut
	Localités / axes	Taux de débits montants	Erreur statistique	Taux de débits montants	Erreur statistique		
Campagne 2	Laye	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé
	Diébougou	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé
	Founzan	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé
	Koumbia	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Campagne 8	Non corrigé

Attendu qu'il pèse sur l'opérateur une obligation de garantir aux consommateurs une qualité de service conforme aux indicateurs définis dans les cahiers des charges ;

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 ses articles 186 et suivants 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 et de se conformer à ses obligations ;

Que conformément à cette disposition, l'ARCEP a prononcé à l'encontre de TELECEL FASO S.A. suivant décision n° 2022-049/ARCEP/CR du 28 octobre 2022, une mise en demeure de corriger les manquements relevés contre lui au plus tard le **31 décembre 2022** ;

Que le contrôle effectué pour vérifier la correction des manquements après la mise en demeure atteste que TELECEL FASO S.A. n'a pas corrigé lesdits manquements ; Que n'ayant pas respecté la décision de mise en demeure, TELECEL FASO S.A. a manqué à ses obligations ;

Que ce manquement est passible de sanctions conformément aux dispositions de l'article 187 de la loi suscitée ;

Que cette disposition prévoit que le montant de la sanction pécuniaire est compris entre 1% et 3% du chiffre d'affaires hors taxe du dernier exercice clos selon la gravité du manquement ;

Que pour la détermination de la sanction pécuniaire, il est retenu :

- un taux minimum de 1%, indépendamment des écarts constatés ;
- et un taux additionnel, calculé en fonction de la gravité des manquements constatés à travers les mesures effectuées.

Que le taux de la sanction globale est la somme des 2 composantes : 1% + taux additionnel.

Que par ailleurs, la méthode d'estimation prend en compte les paramètres suivants :

1. toutes les mesures sont équivalentes, quel que soit l'indicateur, l'axe et la localité, le service concerné ;
2. tous les indicateurs ont le même poids ;
3. les résultats des mesures dans les localités ou axes retenus sont indépendants ;
4. la somme des erreurs statistiques des estimations faites est nulle.

Que de tout ce qui précède et au regard de la gravité des manquements relevés à l'encontre de TELECEL FASO SA, se traduisant par le nombre élevé des non-conformités qui n'ont pas été corrigées ;

Que l'évaluation des sanctions pécuniaires applicables aux manquements relevés à l'encontre de TELECEL FASO S.A. se présente comme suit :

Désignation	Telecel Faso S.A.
Nombre de mesures concernés :	28
Nombre de mesures "non-conformes" :	22
Taux de mesures "non-conformes"	78,52%
Ecart moyen (ou manquement moyen)	55,88%
Taux minimum légal (A)	1%
Taux additionnel / niveau moyen du manquement (B)	0,88%
Taux global de sanction pécuniaire (A+B)	1,88%
Chiffre d'affaires 2022	45 625 488 219
Sanction pécuniaire globale (CA x 1,88)	857 759 179

D E C I D E

- Article 1 :** En application de l'article 187 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso, il est prononcé à l'encontre de **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, **une sanction pécuniaire d'un montant de huit cent cinquante-sept millions sept cent cinquante-neuf mille cent soixante-dix-neuf (857 759 179) FCFA** représentant **1,88%** de son chiffre d'affaires de l'exercice clos au 31 décembre 2022.
- Article 2 :** **TELECEL FASO S.A.** est tenue de payer au Trésor Public le montant de la sanction pécuniaire ainsi prononcée dans un délai de 15 jours à compter de sa notification.
- Article 3 :** A compter de la notification de la présente décision, il est accordé à **TELECEL FASO S.A.** un nouveau délai de **quatre-vingt-dix (90) jours** afin de remédier aux manquements persistants et de se conformer à ses obligations contenues dans le cahier de charges annexé 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.**.
- Article 4 :** Le non-respect des dispositions de la présente décision expose **TELECEL FASO S.A.** à des sanctions conformément à la réglementation en vigueur.
- Article 5 :** La présente décision peut faire l'objet de recours devant la juridiction administrative compétente dans un délai de deux (02) mois à compter de sa notification sous peine de forclusion.
- Article 6 :** 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

Maire de Conférences



Ampliations :
- MTDPCÉ