

**DECISION n° 2022 ..... 047 ..... /ARCEP/CR portant mise en demeure  
adressée à ONATEL 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° 2022-0395/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°2019-0013/MDENP/CAB du 26 mars 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 ONATEL 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° 2022-000500/ARCEP/SG/DRMFM du 20 mai 2022 et N° 2022-000642/ARCEP/SG/DRMFM du 17 juin 2022 transmettant les résultats des contrôles à l'ONATEL S.A. ;
- Vu la lettre n°2022-00094/DG.Moov Africa/dRAJ/sR du 10 juin 2022 transmettant les observations formulées par l'ONATEL SA sur lesdits résultats ;
- Vu la correspondance n° 2022- 000737/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 06 juillet 2022 transmettant des éléments de réponse aux observations de ONATEL ;
- Vu la correspondance n° 2022-001509/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 septembre 2022 transmettant à l'ONATEL S.A. le rapport des griefs retenus contre lui ;
- Vu la correspondance n° 2022-00157/DG.MOOV Africa/DRX/dID du 06 octobre 2022 transmettant les observations de l'ONATEL 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<sup>ème</sup> session ordinaire de l'année 2022 ;
- Vu la lettre n° 2022-21/ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022 convoquant l'ONATEL SA à la session du Conseil de régulation du 27 octobre 2022 ;
- Ouï l'ONATEL 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 l'ONATEL S.A. sont contenues dans son cahier des charges annexé à l'arrêté n°2019-0013/MDENP/CAB du 26 mars 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 ;

Qu'à l'issue des deux contrôles, les résultats obtenus sur le réseau de l'ONATEL S.A. ont été consignés dans deux rapports et communiqués à ONATEL SA respectivement par lettres n° 2022-000500/ARCEP/SG/DRMFM du 20 mai 2022 et N° 2022-000642/ARCEP/SG/DRMFM du 17 juin 2022.

Attendu que les observations de l'ONATEL S.A. sur les résultats des deux contrôles ont été communiquées à l'ARCEP par correspondance n°2022-00094/DG.Moov Africa/dRAJ/sR du 10 juin 2022 ;

Que par lettre n° 2022- 000737/ARCEP/SE/DRMFM/SOM du 06 juillet 2022 l'ARCEP a apporté des éléments de réponses aux observations de l'opérateur ;

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 des 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 ONATEL S.A. ont fait l'objet d'un rapport qui lui a été communiqué par correspondance n° 2022-001509/ARCEP/SE/DAJ/RN du 23 septembre 2022 pour recueillir à nouveau ses observations ;

Que l'ONATEL S.A. a formulé ses observations sur le rapport de griefs par correspondance n° 2022-00157/DG.MOOV Africa/DRX/dID en date du 06 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<sup>ème</sup>) session ordinaire du 27 octobre 2022 ;

Que par lettre n° 2022-21/ARCEP/CAB/SP du 18 octobre 2022, le Président du Conseil de régulation a invité l'ONATEL 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 l'ONATEL S.A., le Conseil de régulation s'est réuni en session ordinaire le 27 octobre 2022 ;

Que l'ONATEL 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 l'ONATEL S.A. ;

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

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

Que les manquements retenus se résument comme suit :

**a- Service voix**

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

**Contrôle 1**

		ONATEL					
	Localités/Axes routiers	Tentatives d'appel	Appels bloqués	Appels coupé	Taux de blocage	Taux de coupure	Erreur statistique
Localités	Ramongo	162	38	13	23,46%	10,48%	6,53%
	Léguema	153	36	3	23,53%	2,56%	6,72%
Axes routiers	Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	113	19	2	16,81%	2,13%	6,90%
	Sakoinsé-Koudougou	29	9	1	31,03%	5,00%	16,84%

**Contrôle 2**

		ONATEL					
	Localités/Axes routiers	Tentatives d'appels	Appels bloqués	Appels coupés	Taux de blocage	Taux de coupure	Erreur statistique
Localités	Laye	167	36	1	21,56%	0,76%	6,24%
	Niessèga	162	32	1	19,75%	0,77%	6,13%
	Founzan	153	57	3	37,25%	3,13%	7,66%
	Koumbia	156	37	5	23,72%	4,20%	6,67%
Axes routiers	Ouagadougou-Ouahigouya	100	25	3	25,00%	4,00%	8,49%
	Pâ-Dano-Diébouyou	68	13	2	19,12%	3,64%	9,35%

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

 Taux de bonne qualité vocale

**Contrôle 1**

ONATEL				
	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique
Ouagadougou	5056	4275	84,55%	1,00%
Ramongo	586	90	15,36%	2,92%
Nariou	715	529	73,99%	3,22%
Banfora	1503	1242	82,63%	1,92%
Houndé	1452	1153	79,41%	2,08%
Bama	767	650	84,75%	2,54%
Léguema	580	460	79,31%	3,30%
Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	465	319	68,60%	4,22%

**Contrôle 2**

ONATEL				
	Nombre total d'échantillons vocaux	Nombre d'échantillons avec MOS>=3	Taux de bonne qualité vocale	Erreur statistique
Ouagadougou	5077	4409	86,84%	0,93%
Ouahigouya	1587	985	62,07%	2,39%
Niessèga	656	190	28,96%	3,47%
Bobo-Dioulasso	3941	3506	88,96%	0,98%
Diébougou	1555	1218	78,33%	2,05%
Dano	1484	1115	75,13%	2,20%
Founzan	471	378	80,25%	3,60%
Koumbia	573	458	79,93%	3,28%
Ouagadougou – Ouahigouya	369	281	76,15%	4,35%
Pâ - Dano – Diébougou	277	165	59,57%	5,78%

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





## b- service DATA

## ✚ Taux de succès des transferts

## Contrôle 1

	ONATEL		
	Tentatives de transferts	Taux de succès des transferts	Erreur statistique
Ouagadougou	1126	81,7%	2,3%
Ramongo	151	78,2%	6,6%
Bobo-Dioulasso	857	81,7%	2,6%
Banfora	335	83,9%	3,9%
Bama	157	77,7%	6,5%
Ouaga-Boromo-Houndé-Bobo	128	56,3%	8,6%
Sakoinsé-Koudougou	32	78,1%	14,3%

## Contrôle 2

	ONATEL		
	Tentatives de transferts	Taux de succès des transferts	Erreur statistique
Ouagadougou	1091	89,6%	1,8%
Ouahigouya	396	90,9%	2,8%
Yako	417	91,4%	2,7%
Niessèga	152	67,1%	7,5%
Bobo-Dioulasso	910	79,8%	2,6%
Koumbia	178	74,7%	6,4%

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

## ✚ Débits descendants

## Contrôle 1

	ONATEL		
	Tentatives de téléchargements	Taux de débits > seuil	Erreur statistique
Ouagadougou	471	41,4%	4,4%
Bobo-Dioulasso	364	23,4%	4,4%

**NB** : Pour les débits descendants, le taux doit être supérieur ou égal à 90%.

**Contrôle 2**

Néant

**✚ Débits montants****Contrôle 1**

ONATEL			
	Tentatives de d'envoi de fichiers	Taux de débits > seuil	Erreur statistique
Ouagadougou	480	85,6%	3,1%
Bobo-Dioulasso	356	80,6%	4,1%

**Contrôle 2**

ONATEL			
	Tentatives de d'envoi de fichiers	Taux de débits > seuil	Erreur statistique
Ouagadougou	495	76,2%	3,8%
Yako	192	75,5%	6,1%
Bobo-Dioulasso	370	81,4%	4,0%
Diébougou	200	78,5%	5,7%
Dano	186	68,3%	6,7%

**NB** : Le taux du débit montant doit être supérieur ou égal à **90%**

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, l'ONATEL S.A. 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 et de se conformer à ses obligations ;

**DECIDE**

**Article 1** : En application de l'alinéa 1<sup>er</sup> 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, l'**Office National des Télécommunications (ONATEL-SA)**, société de droit burkinabè immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier sous

le numéro BF OUA 2001 B 480, dont le siège social est à Ouagadougou, Avenue de la Nation, 01 BP 10 000 Ouagadougou 01, représentée par Monsieur **Abdelillah EL AYDI**, en sa qualité de Directeur Général, est mise en demeure, de remédier aux manquements ci-dessus relevés et retenus contre elle.

**Article 2 :** L'ONATEL 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°2019-0013/MDENP/CAB du 26 mars 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 l'ONATEL S.A. et publiée partout où besoin sera.

Ouagadougou, le.....**28 OCT. 2022**.....

Pour le Conseil de régulation,  
Le Président



**Relwendé SAWADOGO**

*Maitre de Conférences Agréé*



**Ampliations :**

- JO
- MTDPCCE