

I- CONSTAT GENERAL DE LA DEGRADATION DE LA QUALITE DE SERVICE DES RESEAUX DE TELEPHONIE MOBILE

- Niveau de qualité de service non satisfaisant des réseaux de téléphonie mobile résultant des différents audits et contrôles réalisés par l'ARTCI ;
- Dégradation accentuée du niveau de qualité de service depuis quelques mois ;
- Incidents récurrents déclarés par les opérateurs sur leurs réseaux ;
- Nombreuses plaintes enregistrées par le régulateur notamment sur les réseaux sociaux, de consommateurs non satisfaits de la qualité des services offerts par les opérateurs de téléphonie mobile ;

II- INCIDENCES SUR LES POPULATIONS

- Difficulté voire impossibilité de communiquer ou d'accéder aux services numériques;
- Isolement de certaines localités avec des conséquences néfastes sur la prise en charge des situations d'urgence ;
- Impact négatif sur les transactions financières et bancaires ;
- Impact négatif sur les activités des entreprises ;

III- SUR INTERPELLATION DE L'ARTCI, VOICI LES RAISONS AVANCEES PAR LES OPERATEURS :

- Travaux de mise à niveau en cours sur les équipements des opérateurs devenus obsolètes en raison de l'évolution technologique ;
- Dégradation de la qualité due aux actes de vandalisme répétés sur les infrastructures de réseaux (coupures de fibre optique, vols de câbles et batteries, ...) ;
- Mauvaise qualité de l'énergie primaire (coupures d'électricité et fluctuations de tension) ;
- Travaux de génie civil sur les routes qui endommagent parfois les infrastructures techniques ;

IV- QUE FAIT L'ARTCI, LE REGULATEUR, FACE A CETTE SITUATION ?

IV.1- Rappel du cadre réglementaire

- L'ARTCI a pour mission de veiller au respect des obligations des opérateurs, en matière de qualité de service et d'investissement dans le développement du réseau ;

- Conformément à leur cahier de charges, les opérateurs sont soumis à des obligations de qualité de service. A cet effet, ils sont tenus de respecter les niveaux de qualité fixés et de prendre les dispositions d'investissement nécessaires à l'atteinte des objectifs de couverture ;

- Lorsque des manquements sont constatés, l'ARTCI a le pouvoir d'infliger des sanctions pécuniaires voire administratives ;

IV.2- Qu'est-ce que l'ARTCI a fait jusque-là ?

Ces 4 dernières années, les audits périodiques menés ont permis de constater les défaillances des réseaux sur certains indicateurs. Ce qui a donné lieu à des sanctions pécuniaires. En plus de ces contrôles périodiques qui donnent lieu à des sanctions, le Régulateur procède régulièrement à des contrôles inopinés et des contrôles continus des performances des réseaux.

De nouveaux équipements (outil OMC-R) ont d'ailleurs été acquis pour renforcer le contrôle continu.

IV.3- En dépit de toutes ces actions entreprises, la qualité de service continue de se dégrader, voilà pourquoi l'ARTCI renforce ses mesures :

- **Au titre des mesures de régulation**

- Un audit de la qualité de service est en cours, en cas de nouveaux manquements constatés, les sanctions seront beaucoup plus sévères et pourraient aller de la réduction de la durée des licences jusqu'à leur retrait définitif ;

- Les contrôles inopinés seront plus rapprochés et les résultats seront publiés de manière à faciliter le choix des réseaux par les consommateurs. En effet, avec la mise en œuvre de la portabilité en Côte d'Ivoire depuis 3 mois, la possibilité de changer d'opérateur tout en conservant son numéro initial est désormais accessible à tous ;

- Les usagers auront la possibilité de suivre la qualité de service vécue à partir de leurs propres témoignages, au travers de l'application mobile qui sera mise à leur disposition par l'ARTCI à compter du 1er trimestre 2019 ;

- Les campagnes de sensibilisation seront accentuées à l'endroit des populations sur le respect de l'intégrité des infrastructures techniques d'utilité publique. Les investigations menées par la police dans ce sens pourraient exposer les auteurs reconnus de tels actes à des sanctions civiles voire pénales ;

- Un audit/bilan sur le respect des investissements à faire dans le cadre des engagements de couverture prévus au cahier des charges des opérateurs sera publié au 1er trimestre 2019 ;

- **En ce qui concerne les opérateurs, l'ARTCI veillera au strict respect des dispositions suivantes :**

- Pendant les travaux de mise à niveau de leurs réseaux, les opérateurs devront mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir la permanence et la qualité de service ;

- Les opérateurs sont tenus d'informer le grand public en cas de travaux, incidents ou avaries de nature à dégrader la qualité de service de leur réseau ;

- Les opérateurs doivent renforcer la sécurisation de leurs infrastructures pour minimiser l'impact des actes de vandalisme ;

- Les opérateurs devront respecter leurs engagements d'investissement dans le réseau pour tenir compte de l'extension des villes et de la croissance en consommation des services numériques ;

- Les opérateurs doivent renforcer la sécurisation de l'énergie sur tous leurs sites en ayant recours à des sources alternatives (groupes électrogènes, panneaux solaires, batteries, ...) ;

Pour appuyer ces actions de l'ARTCI, un cadre de concertation élargi a été mis en place par le Ministère de l'Economie Numérique et de la Poste pour adresser cette préoccupation.

- **A l'endroit des populations, l'ARTCI recommande :**

- Informer les forces de l'ordre de tous les actes de vandalisme et de vols dont elles sont témoins ;

- S'abstenir de tout acte susceptible de dégrader les installations et infrastructures techniques sous peine d'encourir les sanctions prévues par la loi ;

- Faciliter l'implantation des sites radioélectriques ;

NB : Les services de téléphonie sont des ressources d'utilité publique qui participent à la croissance de l'économie et au bien-être de tous. Il convient donc de veiller à leur sécurisation et leur disponibilité pour l'ensemble de la population. Cette mission revient à l'ARTCI qui, en sa qualité de Régulateur du secteur tient à rassurer l'ensemble de la population qu'elle est bien sensibilisée à la question et a pris les mesures de régulation appropriées pour juguler la situation qui devrait s'améliorer dans les semaines à venir.

L'ARTCI veillera toujours à la qualité du réseau conformément à ses missions.