

Décision n° 2016-020/ARCEP/CR
portant prise de mesures contraignantes à l'encontre de **ONATEL S.A.**
en application de l'article 46 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008

LE CONSEIL DE REGULATION

- Vu la Constitution ;
- Vu le décret n°2016-001/PRES du 06 janvier 2016 portant nomination du Premier Ministre ;
- Vu décret n°2016-003/PRES/PM du 12 janvier 2016 portant composition du Gouvernement ;
- Vu le décret n°2016-006/PRES/PM/SGG-CM du 06 février 2016 portant attributions des membres du Gouvernement ;
- 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°2009-346/PRES/PM/MPTIC du 25 mai 2009 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques, ensemble ses modificatifs ;
- Vu le décret n° 2010-245/PRES/PM/MPTIC/MEF du 20 mai 2010 portant définition des procédures et des conditions attachées aux régimes des licences individuelles, autorisations générales et déclarations pour l'établissement et l'exploitation des réseaux et services de communications électroniques ;
- Vu le décret 2010-451/PRES/PM/MPTIC/MEF/MCPEA du 12 août 2010 portant définition des conditions générales d'interconnexion des réseaux et services de communications électroniques et d'accès à ces réseaux et services ;
- Vu le décret n°2011-094/PRES/PM/MPTIC/MEF du 28 février 2011 portant modalités d'établissement et de contrôle des tarifs des services de communications électroniques ;
- Vu le décret n°2012-649/PRES/PM/MTPEN/MEF du 24 juillet 2012 portant nomination de Conseillers du Conseil de régulation de l'ARCEP ;
- Vu le décret n°2013-1027/PRES/PM/MDENP/MEF du 11 novembre 2013 portant nomination de Conseillers du Conseil de régulation de l'ARCEP ;
- Vu le décret n°2014-0820/PRES/PM/MDENP/MEF du 24 septembre 2014 portant nomination de Conseillers du Conseil de régulation de l'ARCEP ;
- Vu le décret n°2015-1184/PRES-TRANS/PM/MDENP/MEF du 22 octobre 2015 portant nomination de Conseillers du Conseil de régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n°2015-1185/PRES-TRANS/PM/MDENP/MEF du 22 octobre 2015 portant nomination du Président du Conseil de régulation de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;



- Vu l'arrêté n° 00009 du 29 décembre 2006 portant autorisation d'établissement et d'exploitation par l'ONATEL S.A. d'un réseau de télécommunications fixe ouvert au public sur le territoire national ;
- Vu l'arrêté n° 2010-000015/MPTIC/CAB du 21 juin 2010 portant attribution d'une licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de téléphonie mobile cellulaire GSM ouvert au public ;
- Vu l'arrêté n° 2013-000008/MDENP/CAB du 22 mai 2013 portant attribution d'une licence individuelle pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques de 3ème génération (3G) ouvert au public ;
- Vu la lettre n° 2016-000577/ARCEP/SG/DRMFM en date du 20 juin 2016 adressée à ONATEL S.A. sur le respect de certaines dispositions de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 ;
- Vu la lettre n° 2016-000859/ARCEP/SG/DRMFM en date du 23 septembre 2016 adressée à ONATEL S.A. ;
- Vu la décision n° 2016-0001/ARCEP/SG/DAJ du 28 septembre 2016 portant désignation de rapporteurs ;
- Vu la lettre n° 2016-2079/ARCEP/SG du 30 septembre 2016 transmettant au Président du Conseil de régulation le rapport d'instruction exposant des manquements de ONATEL S.A. aux dispositions légales et réglementaires ;
- Vu la lettre n° 2016-013/ARCEP/CAB/SP du 30 septembre 2016 convoquant ONATEL S.A. à la session du Conseil de régulation du 04 octobre 2016.
- Vu la lettre n° 2016-014/ARCEP/CAB/SP du 30 septembre 2016 portant convocation à la quatrième (4^{ème}) session extraordinaire du Conseil de régulation du 04 octobre 2016.

MOTIVATIONS

Attendu que faisant suite aux différents constats de manquements par ONATEL S.A. de ses obligations de disponibilité, de continuité et de qualité de service, ainsi que de l'obligation de notification des pannes susceptibles d'impacter le bon fonctionnement du réseau, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) a, par lettre n° 2016-000577/ARCEP/SG/DRMFM en date du 20 juin 2016, attiré l'attention de ONATEL S.A. sur le respect de certaines dispositions de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008.

Qu'en effet, l'Autorité de régulation :

- a. interpellait l'opérateur sur la nécessité de respecter l'article 45 de la loi suscitée ;
- b. lui indiquait les informations qui doivent être contenues dans les actes de notification des défaillances pouvant avoir un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux.

Qu'en dépit de cette interpellation, l'ARCEP a constaté, courant septembre 2016, une répétition grave de dysfonctionnements des réseaux de ONATEL S.A. sans qu'aucune notification de défaillances ne lui ait été faite.

Que les multiples tentatives de l'Autorité de régulation de contacter l'opérateur afin que des solutions urgentes soient apportées aux défaillances constatées sont restées vaines.

Que par lettre n° 2016-000859/ARCEP/SG/DRMFM en date du 23 septembre 2016, l'ARCEP indiquait à ONATEL S.A. que son réseau « connaît un dysfonctionnement depuis le mercredi 21 septembre 2016 entraînant l'indisponibilité et/ou des difficultés d'accès au service Internet ».

Que la situation s'est aggravée au cours des jours suivants.

Qu'ainsi une mission de contrôle de l'ARCEP, dépêchée le 24 septembre 2016 pour vérifier la disponibilité et la qualité du réseau, a constaté que le réseau mobile de ONATEL S.A. était indisponible depuis la localité de Tanghin-Dassouri jusqu'à Koudougou.

Que cette situation a privé de nombreuses localités, notamment celles de Komki-Ipala, Kokologo, Poa, Ramongo, Koudougou, de la couverture du réseau de ONATEL S.A. de sorte que les clients de ces localités ne pouvaient émettre ni recevoir des appels, ni accéder aux services SMS et Internet et ce depuis le mercredi 21/09/2016.

Que ces dysfonctionnements des réseaux de ONATEL S.A. entraînent :

- un fort impact négatif sur les autres activités économiques de façon générale, et en particulier les activités bancaires. En effet, la plupart des banques situées à Koudougou ayant loué des liaisons spécialisées avec ONATEL S.A. ont vu notamment leurs Guichets Automatiques bloqués ;
- un impact négatif sur les services des autres opérateurs de réseaux et services de communications électroniques dont des fournisseurs d'accès internet ;
- une indisponibilité des appels d'urgence sur l'ensemble des réseaux, posant un problème de sécurité sur les territoires non couverts ou les zones affectées. En effet, les appels d'urgence étant portés par le réseau fixe qui est indisponible, il est impossible de joindre la police, la gendarmerie et les sapeurs-pompiers.

Qu'il a été, en outre, constaté :

- le 27 septembre 2016, la rupture de la liaison en fibre optique Ouagadougou - Koupéla, entraînant l'indisponibilité des réseaux ONATEL S.A. dans les régions de l'Est et du Centre Est ;
- le 29 septembre 2016, la rupture de la liaison en fibre optique sur l'axe routier Ouagadougou – Bobo-Dioulasso et l'indisponibilité totale des services Internet ONATEL S.A. à Ouagadougou et sur le reste du territoire national.

Que la coupure de ces liaisons et l'indisponibilité des services Internet et des autres produits ONATEL, notamment les cartes de recharge et les recharges électroniques, perdurent depuis plusieurs jours isolant quasi totalement le Burkina Faso du reste du monde.

Que l'opérateur ONATEL S.A. n'a pas daigné prendre les mesures à la hauteur de la gravité de cette situation afin d'y remédier dans les délais les plus brefs comme le prescrivent notamment les articles 44 et 45 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 ainsi que les dispositions pertinentes des cahiers des charges annexés aux licences individuelles.

Attendu que l'Autorité de régulation veille au respect du principe de la séparation des fonctions d'instruction et de jugement.

Que des agents ont été désignés par le Secrétaire Général en vue de procéder à des contrôles ; à ce titre, il a délivré un ordre de missions aux fins des contrôles effectués le 24 septembre 2016.

Qu'il a été, par la suite, mis en place un groupe de rapporteurs afin d'analyser le rapport produit par l'équipe qui a effectué lesdits contrôles le 24 septembre 2016. Ce groupe de rapporteurs a produit un rapport d'instruction qui a été transmis au Secrétaire général par lettre en date du 30 septembre 2016 pour saisine du Conseil de régulation qui est l'organe délibérant de l'Autorité de régulation en vertu de l'article 169 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008.

Qu'il s'ensuit que le principe de séparation des fonctions d'instruction et de jugement a bien été respecté.

Attendu que l'Autorité de régulation veille, en outre, au respect des droits de la défense et au principe du contradictoire.

Que l'ARCEP a impliqué ONATEL S.A pendant la procédure, le rapport d'instruction établi par le Groupe de rapporteurs lui ayant été signifié en vue de recueillir ses observations ; que par suite, ONATEL S.A. a été entendu devant le Conseil de régulation en sa session extraordinaire du 04 octobre 2016.

Qu'il en découle que les droits de la défense et le principe du contradictoire ont été respectés.

Attendu qu'au cours de ladite session du Conseil de régulation, ONATEL S.A. ne conteste pas les dysfonctionnements constatés sur ses réseaux ; qu'il reconnaît la gravité de la situation et les désagréments que ces dysfonctionnements occasionnent aux consommateurs, à l'économie nationale et à la sécurité ; qu'il impute ces dysfonctionnements à une crise sociale que connaît l'entreprise ; que ONATEL S.A. indique que la crise qu'il connaît est illégale, imputable au « partenaire social ».

Attendu cependant que, conformément aux articles 44 et 45 de loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008, tout opérateur, détenteur d'une licence individuelle, est tenu d'assurer une disponibilité générale et continue des services offerts sur les territoires et axes routiers figurant dans son cahier des charges ainsi que de notifier à l'ARCEP et à ses clients les pannes susceptibles d'avoir un impact sur son réseau.

Qu'aux termes de ses licences, des dispositions législatives et réglementaires, ONATEL S.A. est responsable du bon fonctionnement, de l'exploitation, de l'intégrité et de la sécurité de ses réseaux et qu'il est tenu de prendre toutes les dispositions utiles et nécessaires pour intervenir dans les meilleurs délais aux fins de pallier les conséquences les plus graves des défaillances sur ses réseaux.

Qu'ainsi il est établi que **ONATEL S.A.** n'a pas respecté :

- l'obligation de notification sur les pannes susceptibles d'avoir un impact sur le réseau ;
- l'obligation d'assurer de manière permanente et continue la sécurité, l'intégrité et l'exploitation de ses réseaux ou services ;
- l'obligation de remédier, dans les délais les plus brefs, aux effets de la défaillance des réseaux dégradant la qualité du service ;

- les obligations de disponibilité, de continuité et de qualité de services contenues dans ses cahiers des charges, notamment l'indisponibilité des services d'urgence, des services voix, SMS et internet ainsi que le non-respect des indicateurs de qualité de services.

Qu'il en découle que ONATEL S.A. contrevient gravement aux dispositions légales et réglementaires ci-dessus visées.

Par ces motifs,

Et après en avoir délibéré, sous la présidence de Monsieur Tontama Charles MILLOGO, le Conseil de régulation, en sa session extraordinaire du 04 octobre 2016,

DECIDE :

Article 1 : En application de l'article 46 de la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 :

- ONATEL S.A est contraint au paiement de la somme de **cinq milliards (5 000 000 000) FCFA**.
- en outre, il est fait injonction à ONATEL S.A. de remédier aux dysfonctionnements constatés sans délai, sous astreinte de **cent millions (100 000 000) FCFA** par jour de retard et ce, à compter de la notification de la décision du Conseil de régulation jusqu'au rétablissement entier du réseau, notifié par ONATEL S.A. et constaté par l'Autorité de régulation ;

Article 2 : ONATEL S.A. doit procéder au paiement du montant de **cinq milliards (5 000 000 000) FCFA** dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de la présente décision.

Dès liquidation de l'astreinte, ONATEL S.A. doit procéder à son paiement, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de sa date de notification.

Le montant des sommes à payer est versé au Trésor public.

Article 3 : Le Secrétaire général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'application de la présente décision qui sera notifiée à ONATEL S.A. et publiée au Journal Officiel du Faso.

Ouagadougou, le **05 OCTOBRE 2016**

Pour le Conseil de régulation
Le Président


Tontama Charles MILLOGO



