



Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes

**DECISION N° 2021-21 PORTANT SANCTION DE EXPRESSO
SENEGAL POUR MANQUEMENTS A LA QUALITE DE SERVICE**

EXPOSE PREALABLE

Considérant qu'aux termes de l'article 202 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques, l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes est chargée de « *veiller au respect de la législation et de la réglementation applicables aux secteurs des communications électroniques et des postes et aux dispositions des licences et autorisations dont sont titulaires les entreprises de ces secteurs et assurer le suivi des termes des licences, autorisations, déclarations et cahiers des charges des entreprises de ces secteurs* » ;

Considérant que sur cette base, à la suite des mesures effectuées en 2020 par les agents assermentés de l'Autorité de régulation et commissionnés à cet effet, l'ARTP avait constaté des dysfonctionnements dans la qualité de service sur le réseau d'EXPRESSO SENEGAL ;

Considérant qu'au vu des manquements constatés et à la suite des réunions organisées à cet effet, l'ARTP avait servi une demeure à EXPRESSO SENEGAL par courrier n°1294 ARTP/DG en date du 29 juin 2020 pour les manquements cités en supra ;

Considérant qu'en 2021, l'ARTP, poursuivant sa mission de contrôle de la couverture et de la qualité de service prévu à l'article 202 précité, a fait recours à l'expertise du cabinet PRISMA aux fins de l'accompagner dans le cadre de la campagne de mesures de la couverture et de la QoS/QoE Voix, Data et SMS 2G, 3G, 4G ;

Considérant que le rapport produit par ledit cabinet fait état de l'existence de manquements par EXPRESSO SENEGAL à ses obligations en matière de qualité de services, en attestent le contenu dudit rapport et le compte-rendu de réunion de restitution des résultats à l'opérateur ;

Considérant par ailleurs, qu'en vertu des dispositions de l'article 177, la mise en demeure servie pour les mêmes manquements reste valable pour une durée de deux (02) ;

Considérant qu'en application des articles 180 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques et 13 de la décision n°2015-001 du 10 février 2015 portant Règlement intérieur du Collège, l'ARTP a notifié à EXPRESSO SENEGAL les griefs retenus à son encontre, afin de l'inviter à produire ses observations écrites, dans un délai de dix (10) jours ;

Considérant que par courrier n°193 EXPR/SEN/DG/md/ab/mnd du 2 décembre 2021, EXPRESSO a répondu à la notification de griefs en demandant un délai supplémentaire pour traiter les données transmises par l'ARTP ;

Considérant qu'à l'appui de cette requête, EXPRESSO SENEGAL estime que lesdits délais sont courts pour analyser les griefs retenus contre l'opérateur ;

Considérant que l'ARTP estime que le temps imparti est suffisant pour EXPRESSO SENEGAL afin d'apporter ses arguments ;

Considérant, de même, qu'EXPRESSO a transmis, en lieu et place d'un argumentaire, un plan d'action permettant de juguler les dysfonctionnements ;

Considérant qu'au-delà de cette requête, il reste établi que la qualité de service connaît des dysfonctionnements, à l'aune des mesures issues de la campagne de contrôle et eu égard au mutisme et la transmission d'un plan d'action de l'opérateur sur cette question, assimilables à une reconnaissance des griefs ;

Considérant que face à ces manquements préjudiciables aux utilisateurs, il échet de prendre une décision à même d'amener l'opérateur à faire davantage d'efforts dans l'amélioration de la qualité de service en ce sens que le processus dure depuis plus d'un an si on se réfère à la mise en demeure de 2020 et qu'occasion a été donnée à l'opérateur de corriger les manquements ;

En conséquence de ce qui précède,

LE COLLEGE

VU la Loi n° 2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques ;

VU le décret n° 2019-88 du 09 janvier 2019 portant nomination des Membres du Collège de l'ARTP ;

VU le décret n° 2019-89 du 09 janvier 2019 portant nomination du Président du Collège de l'ARTP ;

VU le décret n° 2019-5591 du 14 février 2019 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes

VU le décret n°2019-1073 du 24 juin 2019 portant nomination du Directeur général de l'ARTP ;

VU la décision n°2015-001 du 10 février 2015 portant Règlement intérieur du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes ;

VU la décision n°2021-002 du 11 janvier 2021 fixant les conditions et modalités de suivi et de contrôle de la qualité des services voix, données et SMS des réseaux de téléphonie mobile ;

VU le rapport de synthèse des résultats des mesures de la couverture et de la QoS/QoE voix, data, 2G, 3G, 4G ;

VU le cahier des charges d'EXPRESSO SENEGAL ;

VU le courrier n°0294 ARTP/DG du 29 juin 2020 portant mise en demeure pour disfonctionnement dans la qualité de service ;

VU le courrier n°2775 ARTP/DG/DAJC-DRS du 25 novembre 2021 portant notification de griefs pour manquement dans la qualité de service ;

Sur le rapport du Directeur général ;

Après en avoir délibéré le 09 décembre 2021,

DECIDE

Article premier. - Une pénalité de **1 028 466 443 (un milliard vingt-huit millions quatre cent soixante-six mille quatre cent quarante-trois) F CFA** hors taxes est appliquée à l'opérateur de communications électroniques EXPRESSO SENEGAL.

Article 2.- Conformément à l'article 180, alinéa 3 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications, EXPRESSO SENEGAL procède au versement de la pénalité au profit du Trésor public, conformément à la législation relative au recouvrement des créances de l'Etat du Sénégal.

Article 3.- La présente décision sera notifiée à EXPRESSO SENEGAL. Elle sera communiquée et publiée partout où besoin sera.

Fait à Dakar, le **09 DEC 2021**

POUR LE COLLEGE
LE PRESIDENT





Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes

DECISION N° 2021-020 PORTANT SANCTION DE SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED POUR MANQUEMENTS DANS LA QUALITE DE SERVICE

EXPOSE PREALABLE

Considérant qu'aux termes de l'article 202 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques, l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes est chargée de « veiller au respect de la législation et de la réglementation applicables aux secteurs des communications électroniques et des postes et aux dispositions des licences et autorisations dont sont titulaires les entreprises de ces secteurs et assurer le suivi des termes des licences, autorisations, déclarations et cahiers des charges des entreprises de ces secteurs » ;

Considérant que sur cette base, à la suite des mesures effectuées en 2020 par les agents assermentés de l'Autorité de régulation et commissionnés à cet effet, l'ARTP avait constaté des dysfonctionnements dans la qualité de service sur le réseau de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED ;

Considérant qu'au vu de ces constats et à la suite des réunions organisées à cet effet, l'ARTP avait servi une demeure à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED, par courrier n°1294 ARTP/DG en date du 29 juin 2020 pour les manquements cités en supra ;

Considérant qu'en 2021, l'ARTP, poursuivant sa mission de contrôle de la couverture et de la qualité de service prévue à l'article 202 précité, a fait recours à l'expertise du cabinet PRISMA aux fins de l'accompagner dans le cadre de la campagne de mesures de la couverture et de la QoS/QoE Voix, Data et SMS 2G, 3G, 4G ;

Considérant que le rapport de synthèse des résultats des mesures de la couverture et de la QoS/QoE voix, data, 2G, 3G, 4G produit par ledit cabinet fait état de l'existence de manquements par SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED à ses obligations en matière de qualité de services, en attestent le contenu dudit rapport et le compte-rendu de réunion de restitution des résultats à l'opérateur ;

Considérant par ailleurs, qu'en vertu des dispositions de l'article 177 du Code des Communications électroniques, la mise en demeure servie pour les mêmes manquements reste valable pour une durée de deux (02) et qu'en l'espèce une nouvelle mise en demeure n'est pas obligatoire ;

Considérant qu'en application des articles 180 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques et 13 de la décision n°2015-001 du 10 février 2015 portant Règlement intérieur du Collège, l'ARTP a notifié à SAGA AFRICA HOLDINGS

LIMITED les griefs retenus à son encontre, afin de l'inviter à produire ses observations écrites dans un délai de dix (10) jours ;

Considérant que par courrier n° DG/Mam/2021/172 du 06 décembre 2021, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED a répondu à la notification de griefs ;

Considérant qu'à l'appui de son argumentaire, SAGA AFRICA HOLDING LIMITED soulève entre autres que la mise en demeure servie en 2020 n'était pas valable car en vertu de l'article 4 de son cahier des charges, « *les obligations du concessionnaire sont suspendues, en cas de force majeure, notamment de guerre, de troubles à l'ordre public, de catastrophes naturelles ou autres états d'urgence, du moins tant que persistera l'évènement constitutif du cas de force majeure* » ;

Considérant que SAGA AFRICA HOLDING LIMITED estime également que l'exploitation des logfiles montre que les tests d'appel ont été réalisés dans les zones déjà déclarées blanches ;

Considérant qu'en dépit de la prise en compte des arguments soulevés par SAGA AFRICA HOLDING LIMITED, il n'en demeure pas moins qu'il reste établi que la qualité de service connaît des dysfonctionnements considérables si on convoque les mesures issues de la campagne de contrôle et dont le rapport a été partagé avec l'opérateur ;

Considérant que face à ces manquements préjudiciables aux utilisateurs, il échet de prendre une décision à même d'amener l'opérateur à faire davantage d'efforts dans l'amélioration de la qualité de service en ce sens que le processus dure depuis plus d'un an, si on se réfère à la mise en demeure de 2020 et qu'occasion a été donnée à l'opérateur de corriger les manquements ;

En conséquence de ce qui précède,

LE COLLEGE

VU la Loi n° 2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques ;

VU le décret n° 2019-88 du 09 janvier 2019 portant nomination des membres du Collège de l'ARTP ;

VU le décret n° 2019-89 du 09 janvier 2019 portant nomination du Président du Collège de l'ARTP ;

VU le décret n° 2019-5591 du 14 février 2019 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes

VU le décret n°2019-1073 du 24 juin 2019 portant nomination du Directeur général de l'ARTP ;

VU le cahier des charges de SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED ;

VU la décision n°2021-002 du 11 janvier 2021 fixant les conditions et modalités de suivi et de contrôle de la qualité des services voix, données et SMS des réseaux de téléphonie mobile ;

;



VU la décision n°2015-001 du 10 février 2015 portant Règlement intérieur du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes ;

VU le rapport de synthèse des résultats des mesures de la couverture et de la QoS/QoE voix, data, 2G, 3G, 4G ;

VU le courrier n°0293 ARTP/DG du 29 juin 2020 portant mise en demeure pour disfonctionnement dans la qualité de service ;

VU le courrier n°2776 ARTP/DG/DAJC-DRS du 25 novembre 2021 portant notification de griefs pour manquements dans la qualité de service ;

VU le courrier n° DG/Mam/2021/172 du 06 décembre 2021, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED a répondu à la notification de griefs

Sur le rapport du Directeur général ;

Après en avoir délibéré le 09 décembre 2021,

DECIDE

Article premier. - Une pénalité de **2.528.108.092 (deux milliards cinq cent vingt-huit millions cent huit mille quatre-vingt-douze)** hors taxes est appliquée à l'opérateur de communications électroniques SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED.

Article 2.- Conformément à l'article 180, alinéa 3 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications, SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED procède au versement de la pénalité au profit du Trésor public, conformément à la législation relative au recouvrement des créances de l'Etat.

Article 3.- La présente décision sera notifiée à SAGA AFRICA HOLDINGS LIMITED. Elle sera communiquée et publiée partout où besoin sera.

Fait à Dakar, le ...09...DEC 2021

POUR LE COLLEGE
LE PRESIDENT

ABOU ABEL THIAM





**DECISION N°2021-019 PORTANT SANCTION DE SONATEL POUR
MANQUEMENTS DANS LA QUALITE DE SERVICE**

EXPOSE PREALABLE

Considérant qu'aux termes de l'article 202 de la loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques, l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes est chargée de « *veiller au respect de la législation et de la réglementation applicables aux secteurs des communications électroniques et des postes et aux dispositions des licences et autorisations dont sont titulaires les entreprises de ces secteurs et assurer le suivi des termes des licences, autorisations, déclarations et cahiers des charges des entreprises de ces secteurs* » ;

Considérant que sur la base de l'article précité, l'ARTP est tenue d'« *établir, pour les opérateurs, des normes et indicateurs de qualité de services et assurer le contrôle de la conformité à ces normes et indicateurs, mais aussi veiller sur la sécurité* » ;

Considérant que sur cette base, à la suite des mesures effectuées en 2020 par les agents assermentés de l'Autorité de régulation et commissionnés à cet effet, l'ARTP avait constaté des dysfonctionnements dans la qualité de service sur le réseau de SONATEL ;

Considérant qu'au vu des manquements constatés et à la suite des réunions organisées à cet effet, l'ARTP avait servi une demeure à SONATEL, par courrier n°1294 ARTP/DG en date du 29 juin 2020 les manquements cités en supra ;

Considérant qu'en 2021, l'ARTP, poursuivant sa mission de contrôle de la couverture et de la qualité de service prévue à l'article 202 précité, a fait recours à l'expertise du cabinet PRISMA aux fins de l'accompagner dans le cadre de la campagne de mesures de la couverture et de la QoS Voix, Data et SMS 2G, 3G, 4G ;

Considérant que l'ARTP a adopté une démarche inclusive en associant l'ensemble des opérateurs au processus d'évaluation de leurs obligations, de la présentation de la méthodologie jusqu'à la restitution des résultats et la transmission des données brutes (logfiles) de mesures de leurs réseaux ;

Considérant que le rapport de synthèse des résultats des mesures de la couverture et de la QoS voix, data, 2G, 3G, 4G produit par ledit cabinet fait état de l'existence de manquements par SONATEL à ses obligations en matière de qualité de service, en attestent le contenu dudit rapport et le compte-rendu de réunion de restitution des résultats à l'opérateur ;

Considérant par ailleurs, qu'en vertu des dispositions de l'article 177, la mise en demeure servie pour les mêmes manquements reste valable pour une durée de deux (02) ans et qu'en l'espèce une nouvelle mise en demeure n'est pas obligatoire ;

Considérant qu'en application des articles 180 de la Loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques et 13 de la décision n°2015-001 du 10 février 2015 portant Règlement intérieur du Collège, l'ARTP a notifié à SONATEL les griefs retenus à son encontre, afin de l'inviter à produire ses observations écrites, dans un délai de dix (10) jours ;

Considérant que par courrier n° 00625/SNT/DG/DRJ/PAR du 3 décembre, SONATEL a répondu à la notification de griefs ;

Considérant qu'à l'appui de son argumentaire, SONATEL soulève entre autres, le non-respect du principe du contradictoire en cela que la notification de griefs serait faite concomitamment à la réunion de restitution et que l'ARTP aurait dû tenir compte des observations formulées à cette occasion avant d'envoyer le courrier y afférent ;

Considérant, en outre que SONATEL estime que la mise en demeure servie par courrier n°1294 ARTP/DG en date du 29 juin 2020 et qui concernait une campagne menée à Dakar ne saurait être valable en ce sens que le contrôle objet de la présente décision est fondée sur des mesures effectuées au niveau national ;

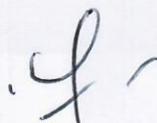
Considérant qu'en l'espèce les dispositions de l'article 177 du Code des Communications électroniques ne fait aucune référence géographique et se limite juste à établir un critère matériel à savoir les mêmes manquements ;

Considérant que SONATEL a également soulevé, en réponse à la notification de griefs des arguments sur la procédure et sur les valeurs, y compris celles qui ont à la base de la mise en demeure de 2020 ;

Considérant que nonobstant la prise en compte, dans la présente décision des arguments soulevés par SONATEL, il n'en demeure pas moins que la qualité de service connaît des dysfonctionnements, à l'aune des mesures issues de la campagne de contrôle ;

Considérant que face à ces manquements préjudiciables aux utilisateurs des réseaux et services des communications électroniques, il échet de prendre une décision à même d'amener l'opérateur à faire davantage d'efforts dans l'amélioration de la qualité de service en ce sens que le processus dure depuis plus d'un an si on se réfère à la mise en demeure de 2020 et qu'occasion a été donnée à l'opérateur de corriger les manquements ;

En conséquence de ce qui précède,



LE COLLEGE

- VU la Loi n° 2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications électroniques ;
- VU le décret n°2016-1081 du 03 août 2016 portant approbation de la convention de concession et du cahier des charges de la SONATEL ;
- VU le décret n° 2017-358 du 1er mars 2017 portant nomination de deux membres du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) ;
- VU le décret n° 2019-88 du 09 janvier 2019 portant nomination des Membres du Collège de l'ARTP ;
- VU le décret n° 2019-89 du 09 janvier 2019 portant nomination du Président du Collège de l'ARTP ;
- VU le décret n° 2019-5591 du 14 février 2019 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes
- VU le décret n°2019-1073 du 24 juin 2019 portant nomination du Directeur général de l'ARTP ;
- VU la décision n°2021-002 du 11 janvier 2021 fixant les conditions et modalités de suivi et de contrôle de la qualité des services voix, données et SMS des réseaux de téléphonie mobile ;
- VU la décision n°2015-001 du 10 février 2015 portant Règlement intérieur du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes ;
- VU le rapport de synthèse des résultats des mesures de la couverture et de la QoS voix, data, 2G, 3G, 4G de SONATEL ;
- VU le courrier n°0292 ARTP/DG du 29 juin 2020 portant mise en demeure pour dysfonctionnement dans la qualité de service ;
- VU le courrier n°2774 ARTP/DG/DAJC-DRS du 25 novembre 2021 portant notification de griefs pour manquement dans la qualité de service ;
- VU le courrier n° 00618/SNT/DG/DRJ/PAR du 1^{er} décembre, portant réponse de SO NATEL à la notification de griefs ;
- VU le courrier n° 00625/SNT/DG/DRJ/PAR du 3 décembre, portant réponse de SO NATEL à la notification de griefs ;
- Sur le rapport du Directeur général ;
- Après en avoir délibéré le 09 décembre 2021,



DECIDE

Article premier. - Une pénalité de 16 727 712 422 (seize milliards sept-cent vingt-sept millions sept cent douze mille quatre cent vingt-deux) francs CFA hors taxes est appliquée à l'opérateur de communications électroniques SONATEL.

Article 2.- Conformément à l'article 180, alinéa 3 de la Loi n°2018-28 du 12 décembre 2018 portant Code des Communications, SONATEL procède au versement de la pénalité au profit du Trésor public, conformément à la législation relative au recouvrement des créances de l'Etat du Sénégal.

Article 3.- La présente décision sera notifiée à SONATEL, elle sera communiquée et publiée partout où besoin sera.

Fait à Dakar, le 10^e DEC 2021

POUR LE COLLEGE

LE PRESIDENT

