REPUBLIQUE DU NIGER
CABINET DU PREMIER MINISTRE
AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

DECISION N° 000014/ARCEP/CNRCEP/22 du 31 AOUT 2022, portant mise en demeure de ZAMANI COM SAS à se conformer aux textes règlementaires et aux dispositions de la Décision n°0012/ARCEP/CNRCEP/21 du 10 décembre 2021, fixant les indicateurs de la qualité de service, de la couverture, les modalités de publication de la carte de couverture et portant description du protocole de contrôle des réseaux de communications électroniques ouverts au public au Niger

---

LE CONSEIL NATIONAL DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

Vu la Constitution du 25 Novembre 2010 ;

Vu la Loi N°2018-045 en date du 12 juillet 2018, portant règlementation des Communications Electroniques au Niger ;

Vu la Loi N°2018-47 du 12 juillet 2018, portant création, organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;

Vu le Décret N°2020-778/PRN/PM du 16 octobre 2020, portant nomination des membres du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (CNRCEP) ;

Vu le Décret N° 2020-779/PRN/PM du 16 octobre 2020, portant nomination de la Présidente du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de lo Poste (P/CNRCEP) ;

Vu le Décret N°2018-611/PRN/PM du 17 septembre 2018, portant nomination du Directeur General de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) ;

Vu le Décret N°2020-569/PRN/MPT/EN du 17 juillet 2020 déterminant les conditions d'organisation du spectre radioélectrique ;

Vu le décret n°2018-738/PRN/MPT/EN du 19 octobre 2018 portant conditions Générales d'interconnexion et d'accès ;

Vu le décret N° 2020-284/PRN/MPT/EN du 03 avril 2020 accordant à ZAMANI COM S.A.S une licence 4G pour l'établissement et l'exploitation de

réseaux et services de télécommunications mobiles ouverts au public en République du Niger ;

Vu le décret N° 2020-285/PRN/MPT/EN du 03 avril 2020 accordant à ZAMANI COM S.A.S le renouvellement de ses licences 2G et 3G pour l'établissement et l'exploitation de réseaux et services de télécommunications mobiles ouverts au public en République du Niger ;

Vu l'Arrêté N°81/MC/A/C/DPT du 06 décembre 2006 portant fixation des redevances de gestion du spectre de fréquences et de contrôle des réseaux et stations de radiocommunications au Niger ;

Vu le Procès-Verbal de prestation de serment N° de Greffe 35/2020 du 30 Octobre 2020 et celui du 18 Novembre 2020 des membres du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (CNRCEP) ;

Vu le Procès-Verbal de prestation de serment N° de Greffe 16 /2018 du 26 octobre 2018 du Directeur Général de l' ARCEP ;

Vu la décision N°0012/ARCEP/CNRCEP/21 du 10 décembre 2021, fixant les indicateurs de la qualité de service, de la couverture, les modalités de publication de la carte de couverture et portant description du protocole de contrôle des réseaux de communications électroniques ouverts au public au Niger ;

Vu le Rapport de contrôle de la qualité de service ;

Vu le procès-verbal relatif aux délibérations de la session du Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste tenue le 18 Juillet 2022 sur le Rapport de contrôle de la qualité de service ;

Sur présentation du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste ;

Après en avoir délibéré le 31 Août 2022 ;

Considérant que l'article 6 de la loi N° 2018-45 du 12 juillet 2018, portant règlementation des Communications Electroniques au Niger, dispose au point 6.2.5 alinéas 1, 2 et 3 que :

« L'Autorité de Régulation contrôle le respect par les opérateurs des prescriptions résultant des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables ainsi que des engagements afférents aux licences, autorisations et déclarations dont ils bénéficient et prononce à leur encontre les sanctions correspondant aux manquements constatés.

L'Autorité de Régulation met en demeure le ou les opérateurs de se conformer aux textes légaux et réglementaires et obligations qui leur sont applicables dans un délai approprié, fixé par la décision portant la sanction.
Le pouvoir de contrôle s'exerce soit d'office, soit à la demande de l'Etat, d'une organisation professionnelle, d'une association de consommateurs et des utilisateurs ou de toute autre personne morale ou physique ayant intérêt à agir ».
Que ces dispositions sont reprises dans les termes identiques à l'article 13 de la Loi N°2018-47 du 12 juillet 2018 portant création, organisation et fonctionnement de l'ARCEP ;

I. EXPOSE DES FAITS

Dans le cadre de son pouvoir de contrôle énoncé plus haut, l'ARCEP a entrepris de janvier à mai 2022 un contrôle visant à s'assurer du respect par les opérateurs de téléphonie mobile des textes règlementaires et de la décision n°0012/ARCEP/CNRCEP/21 du 10 décembre 2021, fixant les indicateurs de la qualité de service, de la couverture, les modalités de publication de la carte de couverture et portant description du protocole de contrôle des réseaux de communications électroniques ouverts au public au Niger.

Le contrôle a consisté à mesurer et ou à évaluer :

- la couverture des réseaux 2G/3G/4G ;
- la qualité de service voix sur les réseaux 2G et 3G ;
- les appels d'urgence ;
- la qualité de service SMS en mode libre (2G/3G/4G) ;
- la qualité de service Internet sur le réseau 3G/4G.

Les mesures et évaluations ont été effectuées dans les localités de : Agadez, Balleyara, Birni N'Gaouré, Dosso, Doutchi, Konni, Madaoua, Maradi, Niamey, Tahoua, Tillabéry et Zinder.

Considérant que ZAMANI COM SAS a été invité à formuler ses observations sur le Rapport provisoire de l'audit de contrôle de la qualité des services, et était convié à une réunion tenue le 26 Mai 2022 dans la salle de réunion du 4ème étage de l'ARCEP.

Considérant que les conclusions du Rapport final de l'audit de contrôle de la qualité des services font ressortir les constats suivants :

- ***Couverture 2G***

Les seuils de 90%, 80% et 70% s'analysant comme une obligation de résultat, l'opérateur n'est pas conforme en ce qui concerne l'obligation de couverture 2G dans à TAHOUA où le paramètre MNC n'est pas remonté par le réseau 2G ;

- ***Couverture 3G***

Les seuils de 90%, 80% et 70% s'analysant comme une obligation de résultat pour la couverture 3G, l'opérateur n'est pas conforme à TAHOUA où le paramètre MNC n'est pas remonté par le réseau 3G.

- ***Couverture 4G***

Les seuils de 90%, 80% et 70% s'analysant comme une obligation de résultat pour la couverture 4G, l'opérateur n'est pas conforme à MADAOUA où le paramètre MNC n'est pas remonté par le réseau 4G et pour la couverture Incar à DOUTCHI, BALLEYARA et TILLABERY et pour la couverture Indoor dans toutes les localités ;

- ***Couverture 2G/3G sur les axes routiers***

Le seuil de 80% s'analysant comme une obligation de résultat pour la couverture 2G et 3G sur les axes routiers, l'opérateur n'est pas conforme en ce qui concerne la couverture 2G sur les axes DOUTCHI – KONNI, TAHOUA–KONNI et NIAMEY– BALLEYARA et en ce qui concerne la couverture 3G sur les axes de NIAMEY - BIRNI NGAOURE, DOUTCHI – KONNI, MADAOUA – MARADI, MARADI - ZINDER et NIAMEY – BALLEYARA ;

- ***Qualité de service voix 2G***

Il ressort que :

- pour le taux de perte sur le réseau 2G, l'opérateur n'est pas conforme à AGADEZ, TAHOUA et DOUTCHI ;
- pour le taux d'appel de bonne qualité auditive le seuil de 90% (MOS ≥3,00) étant l'obligation de résultat, l'opérateur n'est pas conforme dans les localités de MARADI, ZINDER, AGADEZ, MADAOUA, KONNI, DOUTCHI, DOSSO, BALLEYARA et NIAMEY ;

- ***Qualité de service voix 3G***

Il ressort que pour le taux d'appel de bonne qualité auditive le seuil de 90% (MOS ≥3,00) étant l'obligation de résultat, l'opérateur n'est pas conforme dans les localités de MADAOUA et BALLEYARA ;

- ***Services d'urgence***

Il ressort que :

- les appels vers le N° 15 n'aboutissent au service de SAMU que seulement dans la localité de Niamey, en conséquence l'opérateur n'est pas conforme à l'obligation d'acheminement des appels vers le numéro 15 ; en conséquence l'opérateur n'est pas conforme à l'obligation d'acheminement des appels vers le numéro 15 ;
- les appels vers le numéro 17 (Police secours) n'aboutissent pas aux services de la police dans toutes les localités auditées, en conséquence l'opérateur n'est pas conforme à l'obligation d'acheminement des appels vers le numéro 17 ;
- les appels vers le numéro 18 ne sont pas acheminés gratuitement vers la plateforme des sapeurs-pompiers dans les autres localités, à l'exception de MARADI et NIAMEY qu'en conséquence l'opérateur n'est pas conforme à l'obligation d'acheminement des appels vers le numéro 18 dans les autres localités à savoir : ZINDER, AGADEZ, DOSSO, KONNI, TAHOUA, TILLABERY, BIRNI N'GAOURE, MADAOUA, BALLEYARA et DOUTCHI.

- ***Qualité de service Internet 3G***

Il ressort que :

- pour le taux de succès d'accès à Internet (Web), l'opérateur n'est pas conforme dans les localités de MADAOUA, DOUTCHI et DOSSO ;
- pour le taux de succès d'envoi de fichiers l'opérateur n'est pas conforme dans toutes les localités contrôlées ;
- pour le taux de succès de téléchargement de fichiers, l'opérateur n'est pas conforme dans toutes les localités auditées à l'exception de TILLABERY ;
- pour le débit moyen d'envoie des fichiers, l'opérateur n'est pas conforme dans toutes les localités contrôlées à l'exception de TILLABERY et NIAMEY ;

- ***Qualité de service Internet 4G***

Il ressort que :

- pour le taux de succès d'accès à Internet (Web) l'opérateur n'est pas conforme à DOUTCHI ;
- pour le taux de succès d'envoi de fichiers, l'opérateur n'est pas conforme dans toutes les localités contrôlées ;
- pour le taux de succès de téléchargement de fichiers, l'opérateur n'est pas conforme dans toutes les localités ;
- pour le débit moyen d'envoi l'opérateur, n'est pas conforme dans les localités de MARADI, ZINDER, MADAOUA, KONNI, TAHOUA, DOUTCHI, DOSSO et NIAMEY ;

- pour le débit moyen de téléchargement, l'opérateur n'est pas conforme dans les localités MARADI, ZINDER, AGADEZ, MADAOUA, KONNI, TAHOUA, DOUTCHI, DOSSO et NIAMEY ;

Considérant qu'il ressort de ce contrôle le non-respect par l'opérateur ZAMANI COM SAS des textes règlementaires et des seuils fixés par la décision n°0012/ARCEP/CNRCEP/21 du 10 décembre 2021 dans certaines localités, notamment ceux relatifs à :

- Couverture 2G ;
- Couverture 3G ;
- Couverture 4G
- Couverture 2G/3G sur les axes routiers ;
- Qualité de service voix 2G ;
- Qualité de service voix 3G ;
- Qualité de service Internet 3G ;
- Qualité de service Internet 4G ;
- Services d'appel d'urgence ;

II. MISE EN DEMEURE

Au regard du non-respect des textes règlementaires et des seuils fixés par la décision n°0012/ARCEP/CNRCEP/21 du 10 décembre 2021 dans certaines localités, notamment ceux relatifs à :

- Couverture 2G ;
- Couverture 3G ;
- Couverture 2G
- Couverture 4G/3G sur les axes routiers ;
- Qualité de service voix 2G ;
- Qualité de service voix 3G ;
- Qualité de service Internet 3G ;
- Qualité de service Internet 4G :
- Services d'appel d'urgence ;

il y a lieu de le mettre en demeure l'opérateur ZAMANI COM SAS à se conformer aux seuils fixés par la réglementation.

III. PUBLICITE DE LA MISE EN DEMEURE

Considérant qu'il résulte de l'article 14 de la Loi 2018-47 du 12 juillet 2018 que les décisions de l'ARCEP sont motivées et notifiées à l'intéressé sous quarante-huit (48) heures, la présente décision de mise en demeure sera notifiée à ZAMANI COM SAS puis publiée au Bulletin Officiel de l'ARCEP conformément à la disposition précitée.

IV. DELAI DE MISE EN DEMEURE

Conformément aux dispositions du point 6.2.5 de l'article 6 de la loi 2018-45 du 12 juillet 2018, « *l'Autorité de Régulation met en demeure le ou les opérateur (s) de se conformer aux textes législatifs et réglementaires et des obligations qui leur sont applicables dans un délai fixé par la décision...* ».

Le Conseil National de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (CNRCEP) considère que le délai de (01) Un mois constitue un délai approprié pour permettre à ZAMANI COM SAS de se conformer à la règlementation.

DECIDE

Article premier : ZAMANI COM SAS est mis en demeure de se conformer aux dispositifs de la décision N°0012/ARCEP/CNRCEP/21 du 10 décembre 2021, fixant les indicateurs de la qualité de service, de la couverture, les modalités de publication de la carte de couverture et portant description du protocole de contrôle des réseaux de communications électroniques ouverts au public au Niger et de son cahier de charge dans un délai d'un (01) mois à compter de la notification de la présente décision.

L'opérateur ZAMANI COM SAS doit :

- ***Couverture 2G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation en ce qui concerne l'obligation de couverture 2G à TAHOUA où le paramètre MNC n'est pas remonté par le réseau 2G ;

- ***Couverture 3G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation pour la couverture 3G à TAHOUA où le paramètre MNC n'est pas remonté par le réseau 3G.

- ***Couverture 4G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation pour la couverture 4G à MADAOUA où le paramètre MNC n'est pas remonté par le réseau 4G, pour la couverture 4G Incar à DOUTCHI, BALLEYARA et TILLABERY et pour la couverture Indoor dans toutes les localités ;

- ***Couverture 2G/3G sur les axes routiers***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation en ce qui concerne la couverture 2G sur les axes DOUTCHI – KONNI, TAHOUA–KONNI et NIAMEY–BALLEYARA et en ce qui concerne la couverture 3G sur les axes de NIAMEY -

BIRNI NGAOURE, DOUTCHI – KONNI, MADAOUA – MARADI, MARADI - ZINDER et NIAMEY – BALLEYARA ;

- ***Qualité de service voix 2G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation :
- pour le taux de perte sur le réseau 2G à AGADEZ, TAHOUA et DOUTCHI ;
- pour le taux d'appel de bonne qualité auditive dans les localités de MARADI, ZINDER, AGADEZ, MADAOUA, KONNI, DOUTCHI, DOSSO, BALLEYARA et NIAMEY ;

- ***Qualité de service voix 3G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation pour le taux d'appel de bonne qualité auditive dans les localités de MADAOUA et BALLEYARA ;

- ***Services d'urgence***

Se conformer à la règlementation et prendre toutes les dispositions pour que :
- les appels vers le N° 15 aboutissent gratuitement aux services de SAMU dans les autres localités à l'exception de NIAMEY :
- les appels vers le numéro 17 aboutissent gratuitement aux services de Police secours dans toutes les localités auditées ;
- les appels vers le numéro 18 soient acheminés et gratuitement vers la plateforme des sapeurs-pompiers dans les autres localités, à savoir : ZINDER, AGADEZ, DOSSO, KONNI, TAHOUA, TILLABERY, BIRNI N'GAOURE, MADAOUA, BALLEYARA et DOUTCHI.

- ***Qualité de service Internet 3G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation :
- pour le taux de succès d'accès à Internet (Web) dans les localités de MADAOUA, DOUTCHI et DOSSO ;
- pour le taux de succès d'envoi de fichiers dans toutes les localités contrôlées ;
- pour le taux de succès de téléchargement de fichiers, dans toutes les localités auditées à l'exception de TILLABERY ;
- pour le débit moyen d'envoi des fichiers dans toutes les localités contrôlées à l'exception de TILLABERY et NIAMEY ;

- ***Qualité de service Internet 4G***

Se conformer aux seuils fixés par la règlementation :
- pour le taux de succès d'accès à Internet (Web) à DOUTCHI ;
- pour le taux de succès d'envoi de fichiers dans toutes les localités contrôlées ;

- pour le taux de succès de téléchargement de fichiers dans toutes les localités ;
- pour le débit moyen d'envoi dans les localités de MARADI, ZINDER, MADAOUA, KONNI, TAHOUA, DOUTCHI, DOSSO et NIAMEY ;
- pour le débit moyen de téléchargement dans les localités MARADI, ZINDER, AGADEZ, MADAOUA, KONNI, TAHOUA, DOUTCHI, DOSSO et NIAMEY ;

Article 2 : La présente décision sera notifiée à ZAMANI COM SAS et rendue publique par tout moyen approprié.

Article 3 : Le Directeur Général de l'ARCEP est chargé d'exécuter la présente décision qui prend effet à compter de la date de sa notification.

ONT SIGNE :
LES MEMBRES DU CNRCEP

Monsieur YACOUBA Alfari

Monsieur GUIRGUIDI Lawan Kader

Monsieur OUNTEINI Congeoi

Monsieur BRAHIM GARKA Tahirou

Monsieur SABO Boubacar

Monsieur MOROU HASSANE Moussa

LA PRESIDENTE DU CNRCEP

AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE
CABINET DU PREMIER MINISTRE
C.N.R.C.E.P
Présidente

Madame BETY Aïchatou Habibou OUMANI