

DECISION N° 181 /ARCEP/DG/22

Portant organisation des campagnes de mesure de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G

**LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DES POSTES**

Sur rapport du directeur des infrastructures, réseaux et services et du directeur juridique et de la protection des consommateurs ;

Vu la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques telle que modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013 ;

Vu le décret n°2014-088/PR du 31 mars 2014 portant sur les régimes juridiques applicables aux activités de communications électroniques tel que modifié le décret n°2018-145/PR du 03 octobre 2018 ;

Vu le décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 portant sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques tel que modifié par le décret n°2018-144/PR du 03 octobre 2018 ;

Vu le décret n°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2020-023/PR du 07 avril 2020 portant nomination des membres du Comité de Direction de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de Postes (ARCEP) et de son président ;

Vu le décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020 portant nomination du directeur général de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;

Vu l'arrêté n°005/MPEN/CAB du 12 juin 2018 portant extension à la 4G et renouvellement de la licence de l'opérateur Togo Cellulaire pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles ;

Vu l'arrêté n°006/MPEN/CAB du 12 juin 2018 portant extension à la 4G et renouvellement de la licence de l'opérateur Atlantique Telecom Togo pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles ;

Vu le cahier des charges de l'opérateur Atlantique Telecom Togo du 18 novembre 2018 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G ;

Vu le cahier des charges de l'opérateur Togo Cellulaire du 22 novembre 2019 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G ;



Vu l'arrêté n° 005/MENTD/CAB du 12 Août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils ;

DECIDE :

Article 1^{er} : Objet

La présente décision définit les modalités d'organisation de campagnes de mesures de qualité des services de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G.

Article 2 : les types de campagnes de mesure

Il est prévu trois (3) types de campagnes de mesures :

- La campagne nationale ;
- La campagne récurrente ou continue ;
- La campagne circonstancielle ou inopinée.

Les modalités de conduite de chaque type de campagne sont précisées à l'annexe, qui fait partie intégrante de la présente décision.

Article 3 : Champ d'application

La présente décision s'applique à tout opérateur de réseaux de communications électroniques mobiles ouverts au public au Togo.

Article 4 : Modification

Les règles et modalités d'organisation des campagnes de mesures définies par la présente décision peuvent faire l'objet de modification. A cet effet, l'Autorité de régulation peut, à titre consultatif, procéder à un appel public à commentaires.

Article 5 : Entrée en vigueur

La présente décision prend effet à compter de la date de sa signature.

Fait à Lomé, le 07 OCT 2022

Le Directeur Général


Michel Yaovi GALLEY


ANNEXE

MODALITES D'ORGANISATION ET DE CONDUITE DES CAMPAGNES DE MESURES DE QUALITE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES MOBILES 2G, 3G, 4G ET PROTOCOLES DE MESURES

1. Contexte

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur dans le secteur des communications électroniques au Togo, l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) a entre autres missions de veiller au respect, par les opérateurs de téléphonie mobile, des obligations mises à leurs charges.

Ainsi, dans le cadre du contrôle des obligations relatives à la qualité de service des réseaux de communications électroniques ouverts au public, l'ARCEP réalise, à travers différentes campagnes, des mesures de couverture et de performance des réseaux de téléphonie mobiles pour évaluer et contrôler la conformité du niveau de la qualité des services fournis au public avec les indicateurs auxquels les opérateurs sont tenus.

Ces contrôles sont réalisés sur la base d'un protocole de mesure défini par l'ARCEP.

Les mesures des indicateurs de qualité de service et de qualité d'expérience s'attachent à refléter la qualité que les utilisateurs peuvent constater dans leur propre expérience des usages. A cet effet, des campagnes de mesure sont aussi organisées par chacun des acteurs avec pour objectif d'apprécier à travers l'échantillon parcouru, les performances de l'ensemble des réseaux de l'opérateur considéré.

2 Campagnes de mesure

Les campagnes de mesure peuvent être réalisées de manière routinière, programmée ou suite à une situation de baisse de performance identifiée dans une zone, une localité ou sur un axe routier sur le territoire national. Selon les périmètres couverts, la campagne peut être qualifiée de 'campagne nationale'.

Dans le cadre de son activité de régulation, l'ARCEP réalise régulièrement des campagnes de mesure couvrant des portions de territoire où des couvertures de signaux ont été identifiées.

2.1 Campagne nationale

Il s'agit de campagnes de mesures réalisées par des équipes de l'Autorité de régulation, sur un périmètre disposant de couverture des différents opérateurs mobiles.

Au cours de cette campagne nationale, les opérateurs demeurent libres d'effectuer leurs propres mesures, parallèlement à celles de l'ARCEP suivant les mêmes protocoles.

Les campagnes nationales sont organisées deux (02) fois chaque année.

Les mesures effectuées dans le cadre de la campagne annuelle sont réalisées par les équipes de l'Autorité de régulation ou par un prestataire indépendant commis à cet effet par l'Autorité de régulation.

Les mesures sont réalisées simultanément sur tout le périmètre de la campagne, sur les réseaux de chaque opérateur et conformément au protocole de mesure en vigueur. La définition des parcours est à la discrétion de l'Autorité de régulation. L'Autorité de régulation n'est pas tenue de communiquer le parcours qu'elle a défini aux opérateurs. En vue d'assurer la confidentialité du parcours, la définition peut se faire au fur et à mesure.

2.2 Campagne récurrente

Il s'agit de campagnes couvrant des périmètres plus réduits et menées de manière régulière par l'Autorité de régulation, dans le cadre de ses activités. Ces campagnes sont réalisées par les équipes de l'Autorité de régulation ou toute entité mandatée par elle.

2.3 Contrôle motivé par une situation donnée

Ces contrôles interviennent suite à des constats de variation de performance observées sur les réseaux des opérateurs et peuvent porter aussi bien sur les périmètres concernés ou tout autre périmètre retenu par l'Autorité de régulation. Ces campagnes sont réalisées par les équipes de l'Autorité de régulation ou toute entité mandatée par elle.

3. Outils de mesures

Les campagnes seront réalisées avec des outils de mesures automatiques choisis par l'Autorité de régulation et dimensionnés par elle pour supporter les différents réseaux de manière simultanée.

4. Périmètre de mesure des campagnes nationales

4.1 Zones géographiques de mesures

Pour chaque campagne nationale de mesure, l'Autorité de régulation détermine l'ensemble des localités et axes routiers où se feront les différentes mesures.

L'autorité de Régulation s'assure de prendre les autorisations nécessaires le cas échéant, pour faciliter l'accès aux zones d'accès réglementé.

Toutes les campagnes nationales portent sur chacun des cinq (5) types de zones ci-après.

ZONE 1 : Capitale et principales villes

Il s'agit de :

- Lomé ;
- Toute l'étendue de la préfecture du Golfe et un rayon de 30 kilomètres autour de l'hôtel de ville de Lomé (tenant compte des contraintes de la zone frontalière avec le Ghana) ;
- Les chefs-lieux de préfecture ;

- La préfecture maritime

ZONE 2 : Zones de développement économique

Les zones concernées sont les suivantes :

- les zones à activités économiques significatives notamment par la présence de ports, d'aéroports, de sources d'énergie, d'usines d'extraction minière, d'unités de transformation agricole, d'agropoles, de parcs industriels ou de marchés à caractère régional ;
- les zones touristiques à forte affluence ;
- les zones identifiées par l'Etat pour accueillir des activités économiques et/ou touristiques.

ZONE 3 : Axes routiers prioritaires et principaux

Les axes routiers prioritaires sont les suivants :

- Les routes régionales : routes reliant deux ou plusieurs chefs-lieux de préfectures qu'elles soient dans une même région ou non ;
- Les routes interrégionales : routes reliant deux chefs-lieux de région ;
- Les routes nationales : routes reliant deux frontières internationales.

ZONE 4 : Localités rurales à forte densité

Il s'agit de zones rurales qui ne sont pas prises en compte par le service universel et qui ont une importance administrative ou un niveau de population considéré comme important par rapport à la moyenne. Il s'agit notamment de :

- Les chefs-lieux de cantons, hors zones 1 et 2 ;
- Les villages de plus de 2 000 habitants.

ZONE 5 : localités couvertes dans le cadre du service universel

4.2 Critères de détermination du périmètre de mesures

Pour chaque campagne nationale de mesures, le périmètre de mesure est fixé selon les critères suivants, sauf décision contraire de l'Autorité de Régulation :

- Les périmètres de mesure doivent être choisis dans chacune des régions administratives du pays ;
- Les périmètres doivent comporter des localités et axes routiers de chacune des zones citées plus haut ;
- Les périmètres porteront sur 80 localités au minimum et axes routiers, toutes zones confondues.

5. Périmètre de mesures des autres types de campagnes

En dehors des campagnes nationales, les périmètres de mesures des autres types de campagnes peuvent concerner toute portion de territoire retenue par l'Autorité de régulation. Le périmètre de la campagne est alors la zone effectivement parcourue.

6. Résultats de mesures

A la fin de chaque campagne, l'ensemble des données brutes des mesures et des résultats seront mises à la disposition de chaque opérateur sous format numérique. Les données brutes seront structurées de façon claire avec une nomenclature compréhensible afin de faciliter leur post-traitement.

A l'issue de la campagne de mesure (contrôle planifié ou contrôle inopiné) de la qualité de service des réseaux mobiles :

- les résultats de mesures feront l'objet de notification aux opérateurs ;
- les résultats feront l'objet de publication ;
- les manquements constatés feront l'objet de dispositions ou de procédures conformément aux textes en vigueur.

Les résultats seront présentés :

- par opérateur pour chaque indicateur, pour chaque type de service audité, par localité et axes routiers et sur l'ensemble du territoire ;
- par comparaison des opérateurs pour chaque indicateur et pour chaque type de service audité, par localité, axe routier, et sur l'ensemble du territoire.

La synthèse des résultats des mesures par indicateur est présentée sous forme de tableaux, graphiques et cartes, portant les valeurs mesurées, les valeurs seuils et les commentaires.

7. Publication des résultats

Les résultats des mesures effectuées par l'Autorité de régulation ou par un prestataire commis sont notifiés aux opérateurs, puis publiés sur le site de l'Autorité de régulation et par voie de presse pour l'ensemble des opérateurs concernés par les mesures, en indiquant pour chaque indicateur les valeurs mesurées et les seuils imposés.

Il sera dressé et publié un classement des opérateurs en fonction de leurs performances, pour les différents services audités, par localité et axe routier.

Le critère d'établissement de ce classement est le suivant :

Pour chacun des indicateurs de chaque type de service, l'opérateur est noté 1 s'il respecte les seuils et 0 dans le cas contraire.

La note attribuée à chaque opérateur pour chaque indicateur est exprimée en x/y ; x étant le nombre de localités (ou d'axes routiers) pour lesquels l'opérateur est conforme pour cet indicateur, et y , le nombre total de localités (ou d'axes routiers) concernée par la campagne.

Les données traitées et brutes issues des mesures demeurent la propriété de l'ARCEP et peuvent être publiées ou mises à la disposition de toute entité qui le souhaite, sous forme de données accessibles en Open Data.