

DECISION N° 185 /ARCEP/DG/22
Fixant les modalités de compensations des abonnés
aux services d'accès Internet fixe

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES

- Sur rapport conjoint du directeur des marchés et régulation par la donnée 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 la loi n°99-011 du 28 décembre 1999 portant organisation de la concurrence au Togo ;
- Vu le décret n°2022-030/PR du 16 mars 2022 portant plan national d'attribution de fréquences radioélectriques (PNAF) ;
- 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 le décret n°2020-023-PR du 07 avril 2020 portant nomination des membres du comité de direction de l'ARCEP et de son président ;
- Vu le décret n°2018-174/PR du 10 décembre 2018 fixant les taux, les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances dues par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques ;
- Vu le décret n°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;
- Vu le décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 portant sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques modifié par le décret n°2018-144/PR du 03 octobre 2018 ;
- Vu le décret n°2014-088/PR du 31 mars 2014 portant sur les régimes juridiques applicables aux activités de communications électroniques modifié par le n°2018-145/PR du 03 octobre 2018 ;
- Vu l'arrêté n°014/MPEN/CAB du 7 juin 2017 portant attribution de licence de fournisseur d'accès Internet (FAI) à la société TEOLIS S.A ;

Vu l'arrêté n°015/MPEN/CAB du 7 juin 2017 portant attribution de licence de fournisseur d'accès Internet (FAI) à la société GVA Togo ;

Vu l'arrêté n°004/MPENIT/CAB du 06 novembre 2019 portant renouvellement de la licence de la société Togo Télécom et portant autorisation du changement de contrôle de la société des télécommunications du Togo (TOGO TELECOM) ET DE TOGO CELLULAIRE ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques fixes par TOGO TELECOM signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO TELECOM ;

Considérant le cahier des charges de GVA Togo signé le 19 mai 2017 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques en vue de la fourniture d'accès Internet ;

Considérant le cahier des charges de TEOLIS S.A signé le 18 mai 2017 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques en vue de la fourniture d'accès Internet ;

Vu la décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021 fixant le protocole de notification à l'ARCEP des incidents dans la fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs de communications électroniques ;

Considérant les obligations de disponibilité permanente, continue et régulière des services mises à la charge des opérateurs de communications électroniques ;

Considérant que les Conditions générales d'abonnement des fournisseurs d'accès Internet ne portent ni une mention de délai de relève ou réparation de dérangements, ni aucune mesure de compensation aux abonnés du fait de la non jouissance de leurs abonnements pour raisons d'indisponibilité des services ;

DECIDE

Article 1^{er} : Objet

La présente décision a pour objet de fixer les conditions et modalités de compensation que chaque fournisseur d'accès Internet est tenu d'assurer au profit de ses abonnés en cas d'indisponibilité ou d'interruption de ses services, en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture de ses services au public ou en cas de non-respect des délais d'installation.

Article 2 : Obligation de résultat des fournisseurs d'accès Internet

Chaque fournisseur d'accès Internet a une obligation de résultat dans la fourniture de ses services. Il doit à cet effet, conformément à la réglementation et à son cahier des charges, assurer un service disponible de manière permanente, continue et régulière en garantissant aux abonnés les débits contractuellement souscrits.

Article 3 : Compensation des clients en cas d'incidents impactant l'ensemble ou une partie des clients

En cas de survenue d'un incident interrompant le service d'accès Internet et/ou dégradant sa qualité pour l'ensemble ou une partie de ses clients, le fournisseur d'accès Internet prend toutes les dispositions pour rétablir le service et prolonge systématiquement, pour chaque client impacté, les dates d'expiration des abonnements en cours, du nombre de jours d'indisponibilité du service subi par les clients concernés.

Article 4 : Compensation en cas de dérangement chez un client

En cas de survenance d'un dérangement chez un client, notamment les cas de connexion défectueuse, de débit insuffisant et de déconnexions intempestives, le fournisseur est tenu de rétablir le service dans un délai de 48 heures maximum à partir de la signalisation par le client.

Lorsque le client signale le dérangement à son fournisseur d'accès Internet à travers son service client, le fournisseur est tenu de lui envoyer une notification comportant au minimum les références du ticket ouvert et l'objet de la signalisation.

En cas de non-rétablissement du service dans le délai susmentionné, le client est fondé à demander une compensation à son fournisseur d'accès Internet. Cette compensation est au minima une restitution du nombre de jours de non jouissance du service d'accès Internet à compter du jour de la signalisation du dérangement jusqu'au jour du rétablissement effectif du service.

La demande de compensation est adressée par le client à son fournisseur d'accès Internet par écrit ou par tout autre moyen digital mis à sa disposition par le fournisseur. Celui-ci est tenu de prolonger automatiquement la date d'expiration de l'abonnement en cours du nombre de jours à compenser.

Lorsque la durée cumulée d'indisponibilités au cours d'un mois est supérieure ou égale à dix (10) jours calendaires, le client adresse à son fournisseur une demande de compensation qui correspond à un (01) mois d'abonnement. Le fournisseur d'accès Internet dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour notifier au client sa décision.

Article 5 : Pénalités et remboursement en cas de non-respect du délai d'installation

Lorsqu'un client paie pour un service d'accès Internet, le fournisseur et le client conviennent d'un délai pour l'installation et l'activation du service, qui est de préférence inférieur à 30 jours calendaires. Le fournisseur est tenu de notifier le délai convenu immédiatement au client par SMS ou par tout autre moyen digital. Le fournisseur est tenu de respecter ce délai.

A l'expiration de ce délai, et si l'installation n'est pas faite, le client peut demander le remboursement de la somme payée. Le fournisseur d'accès Internet est tenu de lui rembourser le montant payé dans les 72 heures. Le fournisseur d'accès Internet peut également notifier au client la résiliation du contrat, auquel cas, il lui rembourse sans délai, le montant payé.

A défaut de résiliation, le fournisseur d'accès Internet est tenu de payer des pénalités de retard de 10% par jour du montant total versé par le client, correspondant aux frais d'installation et d'abonnement, le cas échéant.

Le calcul des pénalités prend fin au jour de l'activation du service d'accès Internet. Le client adresse dans ce cas une demande de paiement des sommes dues au titre des pénalités à son fournisseur par écrit. Ce paiement prend la forme d'un avoir pour le renouvellement ultérieur d'abonnement.

Sans préjudice des droits qu'il tient à l'alinéa précédent, et si l'installation n'est pas faite, le client peut demander la résiliation du contrat. Dans ce cas, le fournisseur d'accès Internet est tenu de lui rembourser toute somme reçue ajoutée des montants des pénalités dans un délai de sept (07) jours calendaires suivant la demande.

Article 6 : Pénalités en cas de non-respect de rendez-vous prévu chez le client

Lorsqu'un client signale un dérangement à son fournisseur d'accès Internet et que celui-ci lui fixe un rendez-vous sur un jour qu'il n'honore pas, le fournisseur d'accès Internet paiera une pénalité forfaitaire de six mille cinq cent (6 500) francs CFA¹.

Ce paiement prend la forme d'un avoir pour le renouvellement ultérieur d'abonnement.

Article 7 : Adaptation des conditions générales d'abonnement

Chaque fournisseur d'accès Internet est tenu d'inclure les modalités de compensation et de pénalités précisées dans la présente décision dans ses conditions générales d'abonnement.

Les dispositions de la présente décision s'appliquent aux contrats en cours.

Article 8 : Exception à l'obligation de verser une compensation ou la pénalité

Sauf cas de force majeure ou s'il est établi que la faute, notamment le non-respect du délai de relève du dérangement, un rendez-vous non honoré ou le non-respect du délai d'installation, est du fait du client, les fournisseurs d'accès Internet sont obligés de verser aux clients la compensation ou la pénalité due.

Article 9 : Voie de recours

Le client qui n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur d'accès Internet à sa demande de compensation ou d'indemnisation, saisit l'Autorité de régulation pour une médiation conformément à la réglementation en vigueur.

¹ Ce montant correspond au salaire moyen journalier au Togo, d'après l'Enquête Régionale Intégrée sur l'Emploi et le Secteur Informel, 2017-2018

Article 10 : Sanctions

Le non-respect de la présente décision est sanctionné conformément à la réglementation en vigueur et aux stipulations des cahiers des charges respectifs des opérateurs.

Article 11 : Demande en réparation des préjudices subis

En cas de préjudice particulier subi par un client du fait d'une interruption ou d'une indisponibilité de service, de retard d'installation ou de rendez-vous non respecté, celui-ci peut demander, sans préjudice des dispositions ci-dessus, la réparation par des **dommages et intérêts auprès des autorités judiciaires**. Il lui appartient de démontrer l'existence et l'étendue de ce préjudice.

Article 12 : Entrée en vigueur

La présente décision entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

Lomé, le 24 OCT 2022



Michel Yaovi GALLEY

Ampliation

MENTD.....	: 1
TOGO TELECOM	: 1
GVA TOGO	: 1
TEOLIS S.A	: 1
CAFE Informatique & Télécommunications	: 1
Associations des consommateurs	: 3