

**DECISION N° 2022-006 /ARCEP/CD/22  
DU COMITE DE DIRECTION DE L'AUTORITE DE REGULATION DES  
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DES POSTES (ARCEP)**

**EN DATE DU 24 JUIN 2022  
PORTANT SANCTION DE TOGO CELLULAIRE POUR MANQUEMENT  
A SON OBLIGATION DE DISPONIBILITE PERMANENTE, CONTINUE  
ET REGULIERE DANS LA FOURNITURE DES SERVICES DE  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

**LE COMITE DE DIRECTION**

**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, notamment en son article 31 ;

**Vu** le décret n°2021-073/PR du 24 juin 2021 portant procédures de règlement de différends, de conciliation et de sanction devant l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

**Vu** le décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de régulation des communications électroniques 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°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques 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°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 relatif aux procédures de conciliation, d'arbitrage et de sanctions par l'Autorité de réglementation des secteurs des postes et télécommunications ;

**Vu** le cahier des charges signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et Togo Cellulaire pour l'établissement de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G ;

**Vu** la lettre n° 1451/ART&P/DG/DAJR/20 du 9 octobre 2020 du Directeur général de l'Autorité de régulation portant notification de l'ouverture de la procédure de sanction contre Togo Cellulaire ;

**Vu** la décision n° 007/ARCEP/DG/20 du 29 octobre 2020 du directeur général de l'Autorité de régulation désignant un rapporteur aux fins d'instruire le dossier ;

**Vu** la décision n°2020-003/ARCEP/CD/20 du 23 novembre 2020 portant mise en demeure de Togo Cellulaire pour violation de son obligation de continuité et de permanence dans la fourniture des services de communications électroniques ;

**Vu** la lettre n°0917/ARCEP/DG/DJPC/22 du 28 avril 2022 portant notification poursuite de la procédure de sanction ouverte le 09 octobre 2020 à l'encontre de Togo Cellulaire ;

**Vu** le rapport d'instruction complémentaire n°08/ARCEP/CD du 13 mai 2022 transmis à Togo Cellulaire ;

**Vu** les observations écrites formulées suivant lettres n°1068/TGC/DG/DAR du 20 mai 2022 et n°1105/TGC/DG/DAR du 02 juin 2022 par Togo Cellulaire ;

**Vu** la lettre n°1097/ARCEP/DG/DJPC/22 du 23 mai 2022 portant transmission des pièces du dossier relatif à la procédure de sanction à l'encontre de Togo Cellulaire pour manquement à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques ;

**Vu** les autres pièces du dossier ;

## **I. EXPOSE DES FAITS ET DE LA PROCEDURE**

### **1. CONTEXTE**

Togo Cellulaire est titulaire d'une licence pour établir et exploiter un réseau de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G, suivant 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.

Le cahier des charges de Togo Cellulaire stipule que :

- « *Le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de son réseau. Il est tenu de respecter les obligations du présent cahier des charges ainsi que les principes et dispositions législatives et réglementaires qui lui sont applicables* » (article 4 alinéa 1) ;
- « *Le Titulaire assure la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre et des services aux exigences nouvelles. Le service doit être disponible de façon continue, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure.*

*Pour cela, le Titulaire met en œuvre les procédures, équipements, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service conforme aux objectifs fixés par l'Autorité de régulation » (article 27.1) ;*

- *« L'Autorité de régulation veille à l'exécution du cahier des charges. Sans préjudice des pouvoirs d'enquête et de contrôle, dont elle est investie par la loi, elle effectue ou fait effectuer par des experts tiers, des contrôles périodiques ou inopinés.*
- *Le périmètre de contrôle exercé par l'Autorité de Régulation... s'étend à toutes les obligations prévues par les textes en vigueur et celles définies dans le cahier des charges, notamment celles liées à la fourniture des réseaux et services, ... ainsi que plus généralement toute situation touchante directement ou indirectement à l'objet de ce cahier des charges. » (Article 52.1 alinéa 1 et 2).*

Après avoir constaté de nombreux manquements à l'obligation de disponibilité permanente, continue et régulière dans la fourniture des services de communications électroniques mise à la charge de Togo Cellulaire, le Comité de Direction de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) l'a mis en demeure de s'y conformer, par décision n°2020-003/ARCEP/CD/20 du 23 novembre 2020.

Cette décision a notamment enjoint à Togo Cellulaire de : *« de se conformer, dans un délai d'un (1) mois, aux obligations imposées par son cahier des charges en matière de disponibilité permanente et de continuité des services, notamment de mettre en place tous les outils, équipements, solutions et mesures utiles pour éviter un quelconque désagrément de toute nature sur ses réseaux ».*

Mais près de dix-huit (18) mois après la notification de cette décision, aucune amélioration tangible n'a été constatée sur le réseau de Togo Cellulaire.

Pire, il a été noté une recrudescence des cas d'indisponibilité des services sur le réseau de Togo Cellulaire, tout au long de l'année 2021 et durant les quatre (04) premiers mois de l'année 2022.

Ce constat est corroboré par les lettres de notification d'incidents transmises par Togo Cellulaire à l'Autorité de régulation, les données des compteurs de performance du réseau relevées entre juillet 2021 et avril 2022, à partir de la plateforme de supervision dénommée "Operation and Maintenance Center – Radio" (OMC-R) ainsi que plusieurs autres éléments du dossier d'instruction.

## **II. RAPPEL DE LA PROCEDURE**

### **2.1. Poursuite de la procédure**

Face à ce constat, l'Autorité de régulation a décidé de relancer la procédure de sanction ouverte le 09 octobre 2020 à l'encontre de Togo Cellulaire, conformément aux dispositions de l'article 18 de l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 relatif aux procédures de conciliation, d'arbitrage et de sanctions, pour violation de son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques.

Cette décision a été portée à la connaissance de Togo Cellulaire par lettre n°0917/ARCEP/DG/DJPC/22 datée du 28 avril 2022.

Togo Cellulaire a été invité par la même occasion à une audition, tenue le mercredi 11 mai 2022 par-devant le rapporteur désigné, afin de lui permettre de faire valoir ses moyens de défense.

Le 11 mai 2022, une délégation de Togo Cellulaire, conduite par son Directeur Général a été auditionnée par le rapporteur désigné.

## **2.2. Rapport complémentaire et pièces**

La mise en demeure du 23 novembre 2020 étant restée sans effet, le rapporteur désigné a établi un rapport complémentaire contenant l'exposé des faits et les griefs retenus à l'encontre de Togo Cellulaire, en application des dispositions de l'article 20 de l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 relatif aux procédures de conciliation, d'arbitrage et de sanctions.

Ce rapport complémentaire a été notifié à Togo Cellulaire par lettre n°08/ARCEP/CD/22 en date du 13 mai 2022, lui indiquant les modalités de consultation du dossier de la procédure et l'invitant encore une fois à présenter ses observations écrites.

Par lettre n°1097/ARCEP/DG/DJPC/22 du 23 mai 2022, toutes les pièces du dossier d'instruction ont été communiquées à Togo Cellulaire.

Les 20 mai et 03 juin 2022 respectivement, Togo Cellulaire a formulé ses observations écrites sur le rapport d'instruction complémentaire et sur les pièces communiquées.

## **2.3. Audience devant le Comité de Direction**

Par lettre n°1234/ARCEP/DG/DJPC/22 du 07 juin 2022, Togo Cellulaire a été convoqué pour une audience publique par-devant le Comité de direction de l'Autorité de régulation prévue pour le 23 juin 2022.

Ce jour, 23 juin 2022, le Comité de direction a entendu :

- le rapporteur en ses rapports et explications ;
- la délégation de Togo Cellulaire, conduite par son Directeur Général, en ses observations orales et moyens de défense ;
- le Directeur Général de l'ARCEP en ses observations ;

### III. MOTIFS DE LA DECISION

#### 1. En la forme

##### 1.1. Sur l'état du dossier de la procédure

**Considérant** qu'il résulte de l'examen que le dossier de la procédure contient tous les éléments nécessaires pour permettre d'apprécier les manquements reprochés à Togo Cellulaire ; qu'il n'y a donc pas lieu à solliciter la production de pièces supplémentaires ou de requérir des actes d'instruction complémentaires ; qu'il convient en conséquence de conclure que le dossier de la présente procédure est en état pour qu'il soit valablement délibéré conformément aux dispositions en vigueur ;

##### 1.2. Sur la régularité de la poursuite de la procédure

**Considérant** qu'aux termes des dispositions de l'article 19 de l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 relatif aux procédures de conciliation, d'arbitrage et de sanctions, « *en cas d'infraction d'un exploitant de réseau ou d'un fournisseur de services de télécommunications ou de services postaux à une disposition législative ou réglementaire afférente à son activité ou aux prescriptions du titre en vertu duquel il l'exerce, le comité de direction, après avoir pris connaissance du rapport, met en demeure la personne mise en cause de s'y conformer dans un délai déterminé. Cette mise en demeure peut être rendue publique* » ; que l'article 20 alinéa 1 du même arrêté dispose que « *si la mise en demeure reste sans effet, le rapporteur établit un rapport contenant l'exposé des faits et les griefs retenus à charge de la personne mise en cause* » ;

**Considérant** qu'il ne résulte nullement des dispositions ci-dessus que le silence gardé par le régulateur après l'expiration du délai imparti à un fournisseur de services pour se conformer à ses obligations entraîne de facto l'extinction de la procédure de sanction ouverte ; qu'il s'ensuit que toute clôture alléguée d'une telle procédure doit être démontrée, au besoin, par la production d'un acte notifié à cette fin au fournisseur de services ;

**Considérant** qu'en l'espèce, il est constant que Togo Cellulaire a été mis en demeure dans le cadre d'une procédure ouverte le 09 octobre 2020, suivant décision n°2020-003/ARCEP/CD/20 du 23 novembre 2020 ; que cette décision lui impartissait un délai d'un (01) mois pour : « *se conformer aux obligations imposées par son cahier des charges en matière de disponibilité permanente et de continuité des services, notamment de mettre en place tous les outils, équipements, solutions et mesures utiles pour éviter un quelconque désagrément de toute nature sur ses réseaux* » ; qu'il prétend qu'en s'abstenant de lui transmettre un rapport complémentaire contenant l'exposé des faits et les griefs retenus à son encontre aussitôt après l'expiration du délai d'un mois imparti, le régulateur a tacitement reconnu qu'il s'est conformé à ses obligations ; qu'il en déduit que la procédure ouverte le 09 octobre 2020 à son encontre aurait été clôturée et ne saurait être poursuivie en raison d'incidents survenus ultérieurement ;

**Considérant toutefois** que Togo Cellulaire ne verse aux débats aucun acte de notification de la clôture de la procédure de sanction ouverte le 09 octobre 2020 ; qu'en plus, il n'est nullement contesté que l'effet attendu de la mise en demeure prononcée ne consistait pas en une simple

présentation par Togo Cellulaire d'un catalogue de mesures qu'il entendait prendre, mais plutôt en la mise en conformité réelle de ses services avec les obligations de son cahier de charges ;

**Considérant qu'en l'espèce, Togo Cellulaire ne démontre pas que les manquements ayant entraîné la mise en demeure prononcée le 23 novembre 2020 à son encontre ont cessé au terme du délai d'un (01) mois imparti ou à la date du 28 avril 2022 à laquelle la procédure de sanction a été relancée ; qu'ainsi, la poursuite de cette procédure est pleinement justifiée ;**

**Considérant que dans ces conditions, c'est à bon droit que le régulateur qui estime que la mise en demeure du 23 novembre 2020 est restée sans effet, a adressé le 13 mai 2022 à Togo Cellulaire, un rapport complémentaire conformément aux dispositions ci-dessus ; que par conséquent, la présente procédure, initiée par le Directeur général de l'Autorité de régulation mérite d'être déclarée régulière ;**

### **1.3. Sur le respect du délai de présentation des observations**

**Considérant que l'article 20 alinéa 2 de l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 relatif aux procédures de conciliation, d'arbitrage et de sanctions dispose que « le Directeur général notifie par lettre recommandée avec accusé de réception, le rapport à la personne mise en cause, lui indique les modalités de consultation du dossier et l'invite à présenter ses observations écrites, dans un délai qui ne peut être inférieur à dix jours (...) » ;**

**Considérant qu'en l'espèce, il est constant qu'il s'est écoulé plus de dix (10) jours entre le 13 mai 2022, date de notification du rapport complémentaire et 03 juin 2022 où Togo Cellulaire a présenté ses dernières observations sur les éléments du dossier d'instruction ; que le délai dont a bénéficié l'opérateur paraît d'ailleurs raisonnable dans la mesure où l'essentiel des éléments du dossier d'instruction provient des données fournies par lui-même et qu'il est censé analyser au jour le jour en vue de s'assurer des performances réelles de son réseau ;**

**Considérant qu'il se dégage de ces observations que le délai accordé à Togo Cellulaire est non seulement conforme aux dispositions ci-dessus mais aussi raisonnable au regard du contenu du dossier d'instruction ; qu'ainsi, Togo Cellulaire a été suffisamment mis en mesure de faire valoir ses moyens de défense conformément au cadre réglementaire ; qu'en conséquence, il y a lieu de conclure qu'aucune violation des droits de la défense n'a été commise dans le cadre de la présente procédure ;**

## **2. Au fond**

### **2.1. Rappel des prérogatives de l'Autorité de régulation et de l'obligation violée**

**Considérant qu'en vertu des dispositions de l'article 65-p) et r) de la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques modifiée par la loi n°2013-003 du 19 février 2013, l'Autorité de Régulation a, entre autres, pour missions de veiller au respect des règles relatives aux licences et autorisations, agréments et cahier des charges associés et d'adresser en cas d'infraction à la loi, des mises en demeure de s'y conformer dans un délai déterminé ; que selon les dispositions de l'article 31 de la même loi, lorsque la mise en demeure adressée à un opérateur reste sans suite, il peut être prononcé à son encontre l'une des sanctions prévues à cet effet ;**

**Considérant que** l'article 27.1 alinéa 1<sup>er</sup> du cahier des charges de Togo Cellulaire stipule que :

- « *Le titulaire assure la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre et des services aux exigences nouvelles. Le service doit être disponible de façon continue, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure ;*
- *Pour cela, le titulaire met en œuvre les procédures, équipements, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de service conforme aux objectifs fixés par l'Autorité de régulation ».*

## **2.2. Exposé des faits et griefs justifiant la poursuite de la procédure de sanction**

**Considérant qu'il** est constant que suivant décision n°2020-003/ARCEP/CD/20 du 23 novembre 2020, Togo Cellulaire a été mis en demeure de se conformer à son obligation de disponibilité et de continuité de ses services dans un délai d'un (01) mois ; que cette injonction visait selon l'article 1<sup>er</sup> du dispositif de la décision, à éviter que ne survienne « *un quelconque désagrément de toute nature* » sur le réseau de Togo Cellulaire ;

**Considérant qu'il** résulte de ces dispositions que l'effet attendu de la mise en demeure adressée à Togo Cellulaire, tenu à une obligation de résultat et non de moyen, est qu'il mette tout en œuvre afin d'empêcher toute rupture dans la disponibilité de ses services ; qu'il ne peut donc se soustraire du respect de cette obligation de résultat qu'en justifiant de l'existence de cas de force majeure, conformément aux stipulations de l'article 27.1 alinéa 1<sup>er</sup> de son cahier de charges ;

**Considérant qu'il** ressort globalement du rapport d'instruction complémentaire que près de dix-huit (18) mois après l'expiration du délai imparti à Togo Cellulaire, des cas d'indisponibilité de service continuent d'être enregistrés sur son réseau ; que ce rapport précise que la plupart de ces cas sont documentés par les notifications d'incidents, transmises par Togo Cellulaire à l'Autorité de régulation conformément à la Décision n°068/ARCEP/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, versées au dossier de la procédure ; qu'il ajoute que l'analyse des données des indicateurs DR1 (nombre de fois qu'une même station est restée indisponible pour une durée d'au moins une heure pendant les 30 derniers jours) et DR2 (délai d'indisponibilité d'une même station de base par jour en zone densément couverte et en zone de faible densité de couverture et d'accès difficile), fait état de mille six cent cinquante (1650) cas d'indisponibilité de services entre juillet 2021 et avril 2022 ;

**Considérant en outre que** le dossier d'instruction vise notamment des cas d'indisponibilité totale des services pouvant atteindre plusieurs heures avant que des sites environnants ne prennent timidement le relai pour un retour progressif du trafic à la normale ; qu'outre ces constatations résultant d'incidents techniques, il est également relevé des cas d'indisponibilité pouvant être considérés comme ayant été programmés par l'opérateur pendant des tranches horaires précises pouvant aller jusqu'à sept (07) heures par jour, surtout dans des zones isolées et peu couvertes ;

### **2.3. Exposé des moyens de défense de Togo Cellulaire**

**Considérant que** face aux différents faits et griefs portés à sa connaissance, Togo Cellulaire invoque d'abord l'illégalité de la présente procédure de sanction pour violation du principe de non-rétroactivité des actes administratifs ; qu'il prétend en effet que cette procédure est fondée sur l'arrêté n°005/MENTD/CAB du 29 avril 2021 qui est entré en vigueur après le 09 octobre 2020 ;

**Considérant que** Togo Cellulaire soutient ensuite que l'Autorité de régulation n'a pas pris en considération ses nombreux plans de rénovation de son réseau mis en œuvre depuis le mois de décembre 2020 et qui ont permis une amélioration forte des performances de celui-ci ; qu'il prétend réaliser de nombreux projets ambitieux destinés à améliorer profondément la qualité de services, la couverture du pays en passant à mille (1000) sites 100% 4G, d'ici à la fin de l'année 2022 ; que ces projets sont relatifs à la modernisation du réseau d'accès, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de la disponibilité de services notamment avec la mise en place de la plateforme iSOC (Intelligence Service Operation Center) et la modernisation des data center ;

**Considérant que** la suspension des services résultant des travaux de maintenance sur son réseau ne peut pas être considéré comme un incident ; qu'il a mis au point des solutions alternatives permettant de limiter les impacts des incidents de grande envergure et qu'en cas de coupure, le trafic est automatiquement basculé vers les liens FH de secours, permettant de maintenir la continuité du service et de limiter les impacts des incidents sur les abonnés ;

**Considérant que** s'agissant spécialement des incidents relevés, Togo Cellulaire prétend que certains d'entre eux n'ont aucun lien avec ses services ou son réseau et n'ont eu aucun impact sur le fonctionnement de ceux-ci ; que d'autres n'ont pas entraîné l'indisponibilité de ses services qui ont pu être maintenus grâce à ses solutions de « back up » mises en œuvre, engendrant tout au plus des cas de congestion du trafic sur les sites affectés ; qu'évoquant notamment la crise sanitaire liée à l'épidémie du coronavirus ainsi que l'impact de la foudre qui s'est abattue sur ses équipements le 30 septembre 2021, il considère que les incidents consécutifs à ces situations relèvent des cas de force majeure n'engageant pas sa responsabilité ; qu'il impute enfin la responsabilité de certains incidents aux tiers, notamment les entreprises intervenant dans le domaine de la construction des routes qui endommageraient sa fibre optique et les auteurs d'actes de vandalisme commis sur ses sites ;

**Considérant que** Togo Cellulaire estime pour finir que les divers projets qu'il a mis en œuvre en vue de l'amélioration de son réseau sont susceptibles de produire leurs effets dans un supplémentaire de six (6) mois ; qu'il sollicite par conséquent l'indulgence de l'Autorité de Régulation.

### **2.4. Discussion**

#### **2.4.1. Sur l'inexistence de la violation du principe de non-rétroactivité des actes administratifs**

**Considérant qu'il** ressort clairement du dossier que la procédure de sanction contestée est fondée sur l'article 27.1 alinéa 1<sup>er</sup> du cahier des charges de Togo Cellulaire relatif à l'obligation de continuité et de permanence dans la fourniture des services de communications



électroniques ; que par nature, la violation alléguée d'une telle obligation constitue un fait dont la preuve peut être rapportée par tous moyens ;

**Considérant qu'en l'espèce, il est constant que le manquement reproché à Togo Cellulaire était en cours lors de l'élaboration du rapport complémentaire ; que de ce fait, sa preuve peut être valablement rapportée par tous moyens disponibles à la date d'établissement dudit rapport ; qu'ainsi, en justifiant les cas d'indisponibilité des services par des relevés obtenus à l'aide d'un instrument de mesure prévu par l'arrêté n°005/MENTD/CAB du 29 avril 2021, le rapport complémentaire n'a nullement changé le fondement de la procédure de sanction ;**

**Considérant que c'est donc à tort que Togo Cellulaire s'appuie sur cet arrêté pour conclure à la violation du principe de non-rétroactivité des actes administratifs par l'Autorité de régulation ; que d'ailleurs, cette prétention paraît curieuse dans la mesure où Togo Cellulaire ne s'offusque pas pareillement de l'exploitation, dans le cadre de la présente procédure du contenu des notifications d'incidents, pourtant instituées par une Décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021, également postérieure à l'ouverture de la procédure de sanction ;**

**Considérant que dans ces conditions, la violation alléguée du principe de la non-rétroactivité des actes administratifs n'est pas établie ;**

#### **2.4.2. Sur la matérialité et la gravité des cas d'indisponibilité des services de Togo Cellulaire**

**Considérant que pour établir les manquements reprochés à Togo Cellulaire, le rapport complémentaire et les pièces du dossier d'instruction pointent de nombreux cas d'indisponibilité constatés ; qu'après avoir tenté de contester globalement ces cas, l'opérateur Togo Cellulaire a été mis face à l'évidence des faits grâce aux preuves présentées par l'Autorité de régulation au cours de l'audition devant le Comité de direction ; qu'il a dès lors fini par reconnaître dans leur ensemble les cas d'indisponibilité constatés sur son réseau, tout en tentant de nuancer leur gravité en se fondant sur diverses justifications ;**

**Considérant qu'à titre purement illustratif et non exhaustif, il a été relevé les cas survenus aux dates ci-après :**

- le 11 juillet 2021 : indisponibilité des services internet pour les clients mobiles par suite de la coupure de la liaison de secours consécutive à la coupure de la sortie WACS (lettre n°0525/TGT/DG/DAR du 12 juillet 2021) ;
- le 30 septembre 2021 : indisponibilité des services pour rupture de la fibre optique (lettre n°0484/TGCOM/DG/DAR du 1<sup>er</sup> octobre 2021) ;
- du 20 au 21 janvier 2022 : indisponibilité des services pour rupture de la fibre optique (lettre n°0030/TGCO/DG/DAR du 25 janvier 2022) ;
- le 07 mars 2022 : interruption des services mobiles due à une défaillance de l'alimentation électrique des équipements (lettre n°0170/TGCOM/DG/DAR du 9 mars 2022) ;
- le 09 mars 2022 : perturbation et interruption des services mobiles dues à une coupure de la fibre optique (lettre n°0174/TGCOM/DG/DAR du 10 mars 2022) ;

- le 23 mars 2022 : indisponibilité des services mobiles pour cause de coupure de la fibre optique (lettre n°0203/TGCOM/DG/DAR du 23 mars 2022) ;
- le 24 mars 2022 : indisponibilité des services mobiles pour cause de coupure de la fibre optique (lettre n°0210/TGCOM/DG/DAR du 28 mars 2022) ;
- le 29 mars 2022 : incident technique impactant la disponibilité des services Tmoney (lettre n°778/TGC/DG/DAR du 31 mars 2022) ;
- le 30 mars 2022 : interruption des services mobiles des clients de la zone de Dapaong pour cause de rupture de la fibre optique (lettre n°0218/TGCOM/DG/DAR du 31 mars 2021) ;

**Considérant que** les cas d'indisponibilité matérialisés par les relevés des indicateurs de disponibilité du réseau de Togo Cellulaire au cours des dix (10) derniers mois se présentent comme suit :

| Période              |           | Nombre de cas relevés par les indicateurs DR1 | Nombre de cas relevés par les indicateurs DR2 | Total       |
|----------------------|-----------|---|---|-------------|
| 2021                 | Juillet   | 33  | 72  | 929         |
|                      | Août      | 67  | 89  |             |
|                      | Septembre | 81  | 95  |             |
|                      | Octobre   | 65  | 113   |             |
|                      | Novembre  | 70  | 101   |             |
|                      | Décembre  | 63  | 80  |             |
| 2022                 | Janvier   | 85  | 95  | 721         |
|                      | Février   | 45  | 55  |             |
|                      | Mars      | 61  | 88  |             |
|                      | Avril     | 116   | 176   |             |
| <b>TOTAL GENERAL</b> |           |   |   | <b>1650</b> |

**Considérant que** Togo Cellulaire ne conteste pas la matérialité des cas d'indisponibilité de services survenus entre le 11 juillet 2021 et le 18 avril 2022, qu'il soutient pourtant en les évoquant, dans ses observations écrites du 03 juin 2022 qu'il ne comprend pas ce qui lui est reproché et que ses droits de la défense ne sont pas respectés ;

**Considérant qu'il** importe de préciser que ces incidents ainsi que leurs causes sont attestées par les lettres de notification d'incidents que Togo Cellulaire a lui-même transmises à l'Autorité de régulation ; qu'ils sont également étayés par les résultats de la base de données complète issue de la plateforme de mesure de l'Autorité de régulation, dont les données brutes correspondent d'ailleurs à celles fournies par Togo Cellulaire ; que ces données communiquées à l'opérateur dans le cadre de la présente procédure de sanction sont donc incontestables ;

**Considérant que** Togo Cellulaire ne conteste pas non plus les cas d'indisponibilité relevés à partir des indicateurs de disponibilité de services sur le fond ; qu'il indique simplement que le fait que ces cas soient constatés grâce à un instrument de mesure mis en place par un texte réglementaire pris postérieurement à l'ouverture de la procédure de sanction rend celle-ci

illégal ; qu'il explique également que le délai imparti pour examiner ces cas et tous les autres ne lui a pas permis d'arriver à une conclusion raisonnable à leur sujet ;

**Considérant** qu'en rappel, d'une part, la preuve des faits et griefs retenus contre Togo Cellulaire peut se faire par tous moyens, y compris par ses propres notifications d'incidents survenus dans la fourniture de ses services et les instruments de mesure disponibles à la date de la poursuite de la procédure de sanction ; que d'autre part, le délai accordé à Togo Cellulaire pour présenter ses observations sur ces faits et griefs est conforme au délai légal ; qu'ainsi, les allégations ci-dessus de Togo Cellulaire, n'ayant d'ailleurs aucun lien avec la matérialité des cas d'indisponibilité, sont sans intérêt ;

**Considérant** qu'il résulte du dossier d'instruction que ces cas d'indisponibilité reconnus par Togo Cellulaire ont augmenté dans leur ensemble lorsque l'on les compare à la situation qui prévalait avant la mise en demeure du 23 novembre 2020 ; que dans les faits, ils ont fréquemment rendu indisponibles les services de l'opérateur pendant plusieurs heures dont le cumul équivaut à de nombreux jours d'indisponibilité sur l'ensemble de la période concernée ; qu'ils sont de ce fait suffisamment graves pour justifier la poursuite de la procédure de sanction ayant donné lieu à sa mise en demeure ;

**Considérant** que Togo Cellulaire tente malgré tout de minimiser la gravité du manquement à l'obligation mise à sa charge, en faisant valoir qu'il a mis en œuvre des solutions qui ont permis à chaque fois de maintenir la continuité du service et de limiter les impacts des incidents sur les abonnés ; qu'il cite à ce propos, une série d'incidents à l'occasion desquels il n'y aurait simplement eu qu'une congestion du trafic, parce que soit, le trafic basculerait automatiquement sur ses liens secondaires FH, soit les sites environnants prenaient systématiquement le relai ;

**Considérant** qu'en réalité, il ne résulte du dossier d'instruction aucun élément attestant de ce qu'il s'est produit à l'occasion des différents cas d'indisponibilité relevés un basculement automatique du trafic vers des liens secondaires d'une part ; que d'autre part, il y a lieu de faire observer que si la reprise du trafic par des sites périphériques est théoriquement envisageable dans les zones urbaines, densément couvertes, où la distance entre les différents sites de l'opérateur est négligeable, il se produit rarement dans les zones isolées ; que contrairement aux allégations de Togo Cellulaire qui soutient le contraire sans en rapporter la preuve, la distance entre les sites dépasse souvent dix (10) kilomètres dans ces zones ; qu'ainsi, il est rare d'y trouver un site voisin capable de prendre automatiquement le relai de celui qui est impacté ; que de ce fait, aucune reprise du trafic ne s'opère dans la plupart de ces cas ainsi que cela ressort des figures et graphiques annexées à la présente décision ;

**Considérant** qu'il en fut par exemple ainsi le 9 janvier 2022 où plusieurs préfectures de la Région des Savanes se sont retrouvées pendant quatre (04) heures entre 11 heures et 15 heures avec un trafic nul correspondant à une absence totale de basculement vers un lien secondaire ; que sur cent cinq (105) sites disponibles dans la zone affectée, abritant trois cent trente-deux mille quatre cent quatre-vingt-six (332 486) abonnés, seuls dix (10) étaient en mesure de reprendre éventuellement et partiellement le trafic, car distants d'à peu près dix (10) kilomètres les uns des autres ; que le reste, soit quatre-vingt-quinze (95) sites étaient trop éloignés pour que se produise une quelconque reprise du trafic et partant, la disponibilité des services ;

**Considérant que** ce fut également le cas le 28 janvier 2022 dans la même région suite à un incident survenu sur le réseau de Togo Cellulaire, affectant quatre-vingt-seize (96) sites et trois cent dix mille (310 000) abonnés entre 14 heures et 16 heures ; qu'une situation semblable s'est produite le 09 mars 2022, toujours dans la même région où ont été impactés cinquante-quatre (54) sites et deux cent neuf mille cent huit (209 108) abonnés entre 13 heures et 14 heures comme ce fut le cas le 17 mars 2002 ; qu'enfin, à Tchamba, l'incident survenu le 06 mai 2022 a duré cinq (05) heures avant une reprise du trafic, a impacté neuf (09) sites et plus de trente mille (30 000) abonnés ;

**Considérant qu'il** se déduit de ces exemples non exhaustifs que pendant les périodes d'indisponibilité considérées, non seulement il n'y a pas eu de basculement du trafic vers des liens secondaires, mais en plus, les rares cas d'absorption du trafic par les sites voisins atteignent à peine 10% ; qu'au vu de cette situation témoignant du manque de redondance suffisante et efficiente du réseau de Togo Cellulaire, ses allégations tendant à faire croire qu'il n'y a pas eu d'interruption de ses services ne sont pas fondées ;

**Considérant qu'au-delà,** le dossier d'instruction fait aussi état des cas des zones où les services fournis par Togo Cellulaire sont constamment indisponibles à des périodes précises de la journée ; que ces cas d'interruption volontaire également reconnus par l'opérateur constituent des manquements encore plus graves à l'obligation de disponibilité permanente, continue et régulière ; que l'exemple de Tchapossi (Préfecture de Bassar) est illustratif à ce propos en ce qu'il a été relevé que les services de Togo Cellulaire ont été systématiquement indisponibles de 23 heures à 04 heures et de 12 heures à 13 heures chaque jour du 1<sup>er</sup> au 15 avril 2022 inclus, soit en moyenne 300 heures d'indisponibilité des services par mois ; que la même situation a été notée dans d'autres localités comme Goulbi (Préfecture de Tchamba), Kadogou (Préfecture de Bassar), Labarkouta (Préfecture d'Oti-Sud), Pangouda (Préfecture de la Kéran), Kloukpon et Nampoch (Préfecture de Dankpen) ;

**Considérant qu'il** résulte de l'ensemble de ces constatations que les services fournis par Togo Cellulaire connaissent des cas d'indisponibilité avérés ; que ces cas sont d'une gravité certaine en raison de leur durée, du nombre de localités et d'abonnés affectés ainsi que des désagréments occasionnés à ces derniers ; qu'en effet, en plus des difficultés constantes de communication et de leurs conséquences sur leur vie et leurs activités au quotidien, les abonnés subissent des pertes financières incontestables du fait de l'épuisement de leurs recharges "forfait" non utilisées pendant les périodes d'indisponibilité qu'ils sont obligés de racheter ;

**Considérant que** les manquements reprochés à Togo Cellulaire sont d'autant plus graves qu'alors que l'on s'attendait à noter une amélioration de la situation antérieure, l'on assiste au contraire, plus de dix-huit (18) mois après la mise en demeure du 23 novembre 2020, à un accroissement des cas d'indisponibilité des services de l'opérateur ; que cette situation délétère est surprenante vis-à-vis du satisfecit de Togo Cellulaire qui prétend être dans une dynamique ambitieuse et prometteuse, destinée à améliorer la connectivité du pays ;

**Considérant qu'il** est établi en définitive que les services de Togo Cellulaire n'ont pas été disponibles sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre depuis la mise en demeure du 23 novembre 2020, comme l'exige l'article 27.1 de son cahier de charges ; que c'est donc à bon droit qu'il est reproché à l'opérateur de manquer à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services ;

#### **2.4.3. Sur le caractère inopérant de l'énumération des moyens et actions mis en œuvre par Togo Cellulaire**

**Considérant que** Togo Cellulaire est tenu à une obligation de résultat en matière de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques et non à une obligation de moyen ; que cette obligation prévaut même en cas d'intervention technique sur le réseau où il lui appartient de prendre toutes les mesures utiles pour éviter l'interruption de ses services ;

**Considérant qu'**au regard de la nature de l'obligation en cause, l'énumération de moyens et actions prétendument mis en place est sans aucune incidence sur la caractérisation des manquements, dès lors qu'il n'est pas démontré que ceux-ci ont mis fin aux dysfonctionnements constatés sur le réseau de Togo Cellulaire ; qu'il en est de même de l'affirmation selon laquelle il est autorisé à réaliser des opérations de maintenance programmée, étant entendu que cette prérogative ne lui est pas déniée ;

#### **2.4.4. Sur le défaut d'incidence du fait des tiers**

**Considérant qu'**en exécution de l'obligation souscrite à l'article 27.1 de son cahier de charges, Togo Cellulaire s'est engagé à adapter en permanence les moyens qu'il met en œuvre ainsi que ses services aux exigences nouvelles, afin de permettre que ceux-ci soient disponibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept ;

**Considérant qu'**en l'espèce, Togo Cellulaire prétend que certains des incidents relevés résultent du fait des tiers ; qu'il mentionne à ce propos les actes de vandalisme commis sur ses sites et la coupure de la fibre par les entreprises en charge des travaux de construction des routes ;

**Considérant qu'**il convient de faire observer que le fait des tiers ne constitue pas une cause valable d'exonération de la responsabilité d'un titulaire de licence à qui il est reproché un manquement à l'obligation de disponibilité permanente et continue des services ; qu'en plus, il appartient à Togo Cellulaire d'adapter en permanence ses moyens et services à ces différentes situations qui ne sont ni nouvelles ni extraordinaires eu égard à l'environnement économique et social dans lequel évolue l'opérateur ; que par conséquent, il y a lieu de retenir que les faits imputés par Togo Cellulaire aux tiers ne sont pas de nature à justifier valablement le non-respect de son obligation ;

#### **2.4.5. Sur l'inexistence des cas de force majeure**

**Considérant qu'**en application de l'article 27.1 alinéa 1<sup>er</sup> de son cahier de charges, le service fourni par Togo Cellulaire doit être disponible de façon continue, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure ; qu'il en découle que seule la force majeure permet de dégager la responsabilité de l'opérateur en présence de cas d'indisponibilité constatée ;

**Considérant qu'**en l'espèce, il est constant que Togo Cellulaire ne justifie pas l'ensemble des cas d'indisponibilité par la force majeure ; que bien qu'il indique dans ses observations écrites que la force majeure est un « événement imprévisible et insurmontable empêchant le débiteur d'exécuter son obligation », il ne définit aucun des incidents dont il justifie la survenue par la force majeure à l'aune de ces critères ;

**Considérant** qu'en effet, Togo Cellulaire n'indique pas ce en quoi l'épidémie du coronavirus ou encore les coupures de fibre optique ainsi que les actes de vandalisme, également présentés comme relevant du fait des tiers, constituent des événements imprévisibles et insurmontables l'empêchant de se conformer à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière de ses services ; que s'agissant spécialement de l'épidémie du coronavirus, ses allégations suivant lesquelles « *les frontières du Togo ont été fermées depuis le 20 mars 2020 au 16 mai 2022* », compte tenu de la crise sanitaire ne correspondent aucunement à la réalité des faits ;

**Considérant** qu'en ce qui concerne la foudre présentée comme ayant entraîné une panne de la carte du routeur SRa4 de Togo Cellulaire à Kpalimé (Région des Plateaux), elle n'est ni imprévisible ni insurmontable ; que les éléments du dossier d'instruction montrent clairement que les installations du concurrent qui se trouvaient dans la même zone à la même date ont résisté à ce phénomène, pourtant désigné par Togo Cellulaire comme un cas de force majeure ;

**Considérant** qu'à la lumière de ces constatations, les événements invoqués par Togo Cellulaire ne peuvent pas être considérés comme des cas de force majeure l'empêchant de respecter son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques ;

#### **2.4.6. Sur la justification de la sanction**

**Considération** qu'au vu de ce qui précède, il est évident que Togo Cellulaire manque effectivement à son obligation de disponibilité permanente et continue de ses services ; que les moyens soulevés paraissent insuffisants pour justifier les manquements constatés ;

**Considérant en effet** qu'en se contentant d'invoquer entre autres, l'illégalité de la procédure, les solutions alternatives permettant le basculement du trafic, le fait des tiers, la force majeure, les plans d'amélioration de son réseau ainsi que la résilience de celui-ci, Togo Cellulaire ne met pas l'Autorité de régulation en mesure de s'assurer du respect par lui de l'article 27.1 de son cahier des charges ; qu'or, il est clairement établi que les cas d'indisponibilité des services sont plus récurrents et plus graves qu'avant la mise en demeure prononcée le 23 novembre 2020 ; que cette situation témoigne de la dégradation croissante de l'état du réseau de Togo Cellulaire ;

**Considérant** qu'en outre, la gravité des cas d'indisponibilité des services de Togo Cellulaire est démontrée notamment au regard des circonstances de leur survenue, du contexte actuel, de leur durée et de leurs impacts sur les abonnés estimés à des centaines de milliers de personnes ; que cette gravité à laquelle s'ajoute la matérialité des faits et griefs en cause permet de conclure que la mise en demeure adressée à Togo Cellulaire n'a pas été suivie d'effet ;

**Considérant** qu'il y a lieu en conséquence de prononcer la sanction qui convient à l'encontre de Togo Cellulaire ;

#### 2.4.7. Sur la sanction

**Considérant** qu'en application des dispositions de l'article 31 de la loi sur les communications électroniques, reprises par l'article 55 du cahier des charges de Togo Cellulaire, les sanctions susceptibles d'être prononcées, l'une et/ou l'autre, par l'Autorité de régulation, suite à une mise en demeure restée sans effet, sont les suivantes :

- a) une amende pouvant atteindre 2% du chiffre d'affaires avec possibilité de prononcer une astreinte d'un montant minimal de cinq cent mille (500 000) francs CFA par jour. En cas de récidive, ces amendes peuvent être portées au double ;
- b) la restriction de la portée et/ou de la durée de la licence ou de l'autorisation après accord du ministre ;
- c) la proposition au ministre de la suspension ou du retrait de la licence ou de l'autorisation ou de l'imposition de mesures spécifiques visant à faire respecter les modalités de la licence.

**Considérant** qu'il résulte de l'analyse qu'en raison de la gravité du manquement relevé en l'espèce, il sera prononcé à l'encontre de Togo Cellulaire une amende correspondant à **2%** de son chiffre d'affaires certifié de l'année 2021 ; que pour lui permettre de mettre en œuvre toutes les actions jugées utiles afin d'éviter la survenue de nouveaux cas d'indisponibilité de ses services, il lui sera en outre imparté un délai de **six (6) mois**, au terme duquel tout cas ultérieurement enregistré sera considéré comme de la récidive et traité comme telle ;

**Considérant** qu'au regard de tout ce qui précède ;

Et ;

Après avoir délibéré en sa session du **23 juin 2022** ;

#### DECIDE :

**Article 1<sup>er</sup>** : Il est infligé à Togo Cellulaire, une amende de **deux milliards trois cent soixante et un millions cent cinquante-huit mille trois cent onze (2 361 158 311) francs CFA**, soit **2%** de son chiffre d'affaires certifié, exercice 2021, pour manquement grave et durable à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière dans la fourniture des services de communications électroniques stipulée dans son cahier des charges signé le 18 décembre 2018.

**Article 2** : Il est enjoint à Togo Cellulaire de mettre en œuvre dans un délai de **six (6) mois**, les procédures, équipements, protections et redondances nécessaires pour garantir la disponibilité permanente, continue et régulière de ses services.

A l'issue de ce délai, tout cas d'indisponibilité permanente, continue et régulière dans la fourniture des services de communications électroniques constaté sur le réseau de Togo Cellulaire, sera considéré comme de la récidive.

**Article 3** : Togo Cellulaire est tenu de payer le montant de l'amende, fixé à l'article 1<sup>er</sup> ci-dessus, à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes dans un délai de **trente (30) jours calendaires**, à compter de la date de notification de la présente décision.

Une astreinte journalière de **cinquante millions (50 000 000) francs CFA**, par jour de retard sera appliquée en cas de non paiement du montant de la sanction à l'échéance.

**Article 4** : La présente décision sera notifiée à Togo Cellulaire, pris dans l'ensemble des entités qui le composent, présentes sur le territoire national et toutes autres entités de détention.

**Article 5** : La présente décision prend effet à compter de la date de sa notification à Togo Cellulaire. Elle est susceptible de recours conformément à la réglementation applicable au secteur des communications électroniques au Togo.

**Article 6** : Le Directeur Général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au Journal Officiel de la République Togolaise et sur le site internet de l'Autorité de régulation.

Fait à Lomé, le **24 JUIN 2022**

Ont siégé et signé :

**Les Membres du Comité de Direction**



**SOGOYOU Cossi**



**DEDJI Messan Awoh**



**BROOHM Djahlin**

**Le Président du Comité de Direction**



**TCHEYI Haringa Yaou**



**Ampliations**

JORT.....1  
TOGO CELLULAIRE .....1  
ARCEP.....3



# ANNEXES

4 h 21

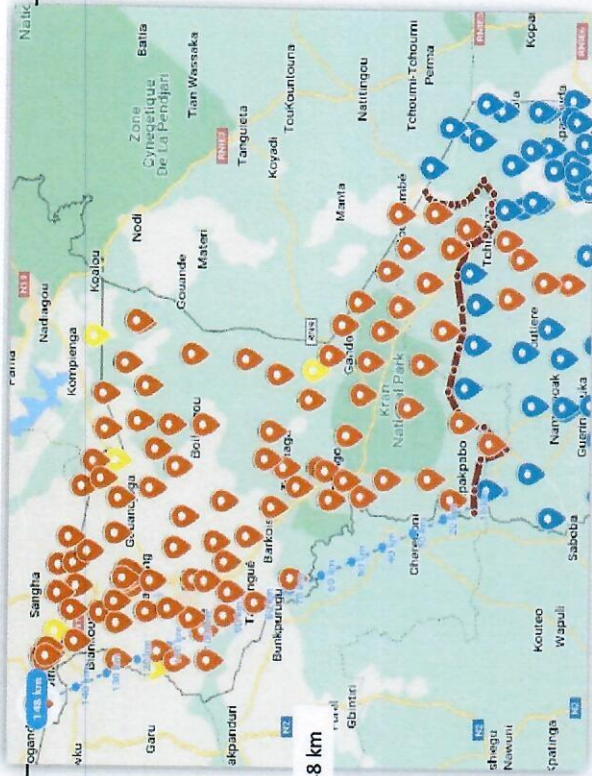
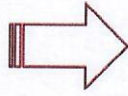
09 JANVIER 2022  
REGION DES  
SAVANES & KARA

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :  
105

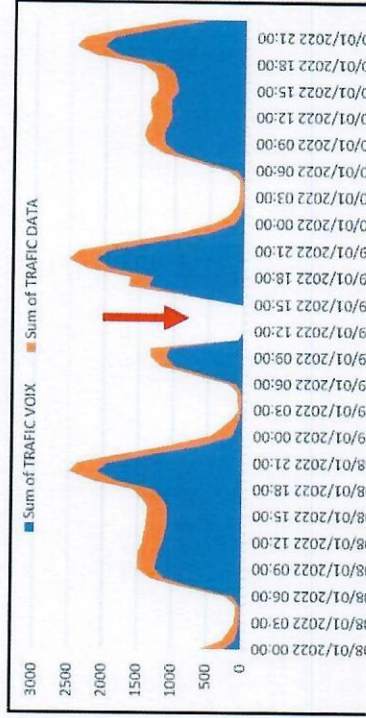
NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :  
332 486

DUREE DE  
L'INCIDENT :  
5H

- Pas de basculement du trafic sur un lien secondaire 😞
- Non reprise du trafic par les sites voisins 😞



| DATE             | Sum of TRAFIC VOIX | Sum of TRAFIC DATA |
|------------------|--------------------|--------------------|
| 09/01/2022 06:00 | 95,93816732        | 107,2609           |
| 09/01/2022 07:00 | 552,1457321        | 148,4101           |
| 09/01/2022 08:00 | 989,6173924        | 187,7332           |
| 09/01/2022 09:00 | 1102,047445        | 227,93             |
| 09/01/2022 10:00 | 1064,687209        | 271,164            |
| 09/01/2022 11:00 | 68,65964798        | 0,9776             |
| 09/01/2022 12:00 | 0                  | 0                  |
| 09/01/2022 13:00 | 0                  | 0                  |
| 09/01/2022 14:00 | 0                  | 0                  |
| 09/01/2022 15:00 | 0                  | 0                  |
| 09/01/2022 16:00 | 738,4451121        | 41,1088            |
| 09/01/2022 17:00 | 1366,132187        | 293,0037           |
| 09/01/2022 18:00 | 1300,920883        | 324,2664           |
| 09/01/2022 19:00 | 1913,517534        | 340,1176           |
| 09/01/2022 20:00 | 2124,56629         | 396,3485           |



4 A K 1

28 JANVIER 2022  
REGION DES  
SAVANIES & KARA

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :

96

NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :

310 765

DUREE DE  
L'INCIDENT :

7H

Pas de basculement du  
trafic sur un lien  
secondaire



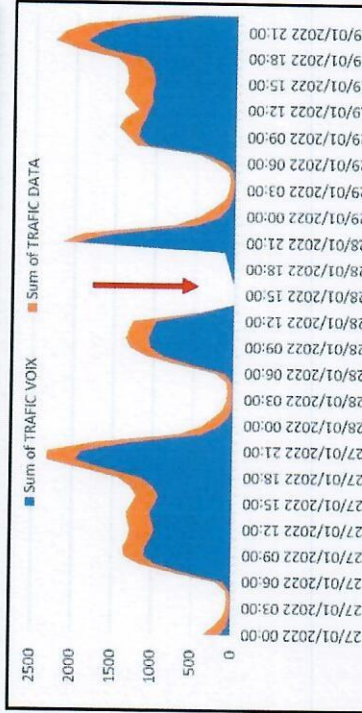
Non reprise du trafic  
par les sites voisins



| Row Labels       | Sum of TRAFIC VOIX | Sum of TRAFIC DATA |
|------------------|--------------------|--------------------|
| 28/01/2022 06:00 | 104,6957095        | 115,8549           |
| 28/01/2022 07:00 | 522,962125         | 158,105            |
| 28/01/2022 08:00 | 894,5506131        | 202,6845           |
| 28/01/2022 09:00 | 1040,202745        | 249,0851           |
| 28/01/2022 10:00 | 1067,540871        | 283,8444           |
| 28/01/2022 11:00 | 1025,862479        | 284,2283           |
| 28/01/2022 12:00 | 966,6131683        | 289,498            |
| 28/01/2022 13:00 | 357,4480955        | 56,2217            |
| 28/01/2022 14:00 | 0                  | 0                  |
| 28/01/2022 15:00 | 0                  | 0                  |
| 28/01/2022 16:00 | 0,1894             | 0,4832             |
| 28/01/2022 17:00 | 34,66738329        | 1,4954             |
| 28/01/2022 18:00 | 59,0364            | 0,5578             |
| 28/01/2022 19:00 | 96,1525            | 1,3194             |
| 28/01/2022 20:00 | 128,2363361        | 3,5074             |
| 28/01/2022 21:00 | 1984,3458          | 166,7903           |
| 28/01/2022 22:00 | 1524,885552        | 364,3507           |



| TRAFIC VOIX      | TRAFIC DATA | PERTE VOIX | PERTE DATA |
|------------------|-------------|------------|------------|
| 29/01/2022 14:00 | 1 058,31    | 350,07     | 100,00%    |
| 29/01/2022 15:00 | 1 025,77    | 336,75     | 100,00%    |
| 29/01/2022 16:00 | 1 036,83    | 321,44     | 99,85%     |
| 29/01/2022 17:00 | 1 062,48    | 319,97     | 96,74%     |
| 29/01/2022 18:00 | 1 162,71    | 328,33     | 94,92%     |
| 29/01/2022 19:00 | 1 648,87    | 337,40     | 94,17%     |
| 29/01/2022 20:00 | 1 876,22    | 396,25     | 93,17%     |



43/1

09 MARS 2022  
REGION DES  
SAVANES & KARA

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :  
54

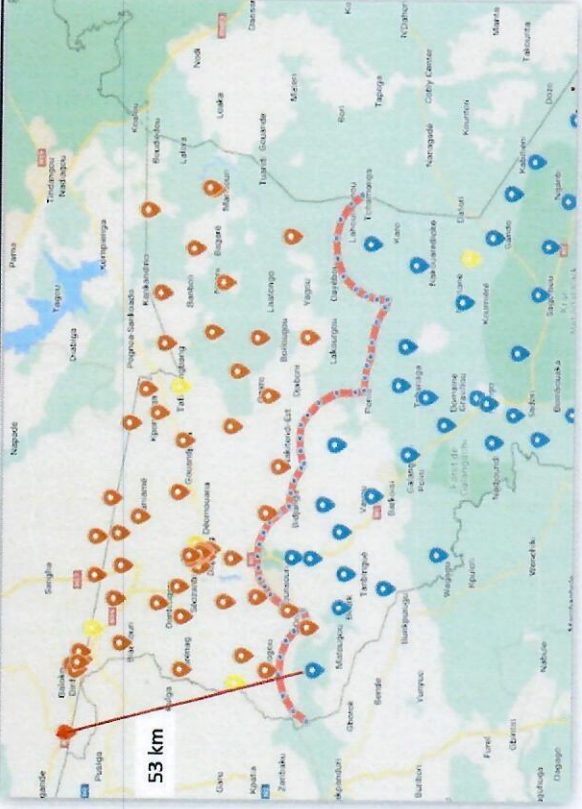
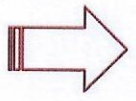
NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :  
209 118

DUREE DE  
L'INCIDENT :  
2H

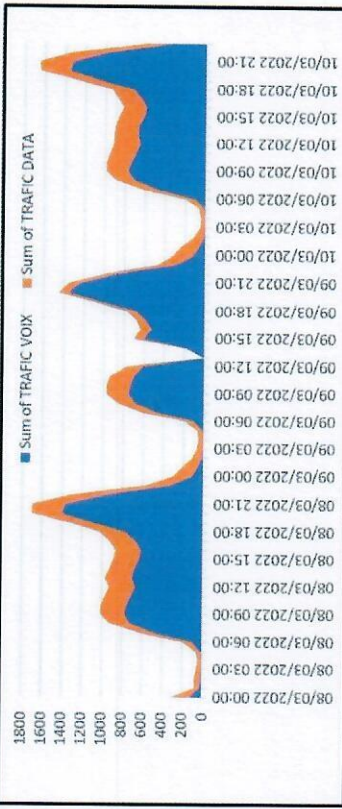
Pas de basculement du  
trafic sur un lien  
secondaire



Non reprise du trafic  
par les sites voisins



| Row Labels       | Sum of TRAFIC VOIX | Sum of TRAFIC DATA |
|------------------|--------------------|--------------------|
| 09/03/2022 09:00 | 752,686121         | 215,9658           |
| 09/03/2022 10:00 | 729,4487966        | 239,6477           |
| 09/03/2022 11:00 | 694,4662907        | 235,7957           |
| 09/03/2022 12:00 | 610,086049         | 159,4675           |
| 09/03/2022 13:00 | 0                  | 0                  |
| 09/03/2022 14:00 | 169,9580699        | 19,4117            |
| 09/03/2022 15:00 | 606,2886653        | 95,6183            |
| 09/03/2022 16:00 | 526,2508222        | 111,0935           |
| 09/03/2022 17:00 | 585,7969786        | 88,128             |
| 09/03/2022 22:00 | 871,0836903        | 115,7893           |



Handwritten signature or initials.

17 MARS 2022

REGION DES SAVANES

NOMBRE DE SITES IMPACTES :

64

NOMBRE D'ABONNES IMPACTES :

228018

DUREE DE L'INCIDENT :

4H

Lien primaire fortement atténué



Non reprise du trafic par les sites voisins



| DATE             | VOIX       | DATA     | DIMINUTION VOIX | DIMINUTION DATA |
|------------------|------------|----------|-----------------|-----------------|
| 16/03/2022 09:00 | 780,108373 | 244,8984 |                 |                 |
| 16/03/2022 10:00 | 744,479865 | 239,5889 |                 |                 |
| 16/03/2022 11:00 | 707,97516  | 247,9034 |                 |                 |
| 16/03/2022 12:00 | 685,272575 | 248,8464 |                 |                 |
| 16/03/2022 13:00 | 693,039348 | 249,8464 |                 |                 |
| 17/03/2022 09:00 | 8,2985137  | 2,7791   | -98,94%         | -98,87%         |
| 17/03/2022 10:00 | 13,6236965 | 3,1652   | -98,17%         | -98,68%         |
| 17/03/2022 11:00 | 5,35916922 | 2,2131   | -99,24%         | -99,11%         |
| 17/03/2022 12:00 | 7,50194167 | 6,2409   | -98,91%         | -97,49%         |
| 17/03/2022 13:00 | 147,336168 | 26,6648  | -78,74%         | -89,33%         |



*Handwritten signature*

23/24/25 AVRIL  
2022

ZONE DE DANKPEN

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :

04

NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :

6553

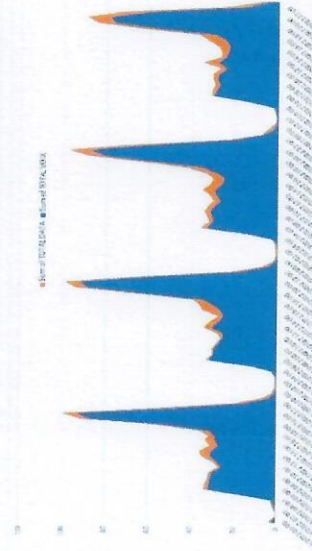
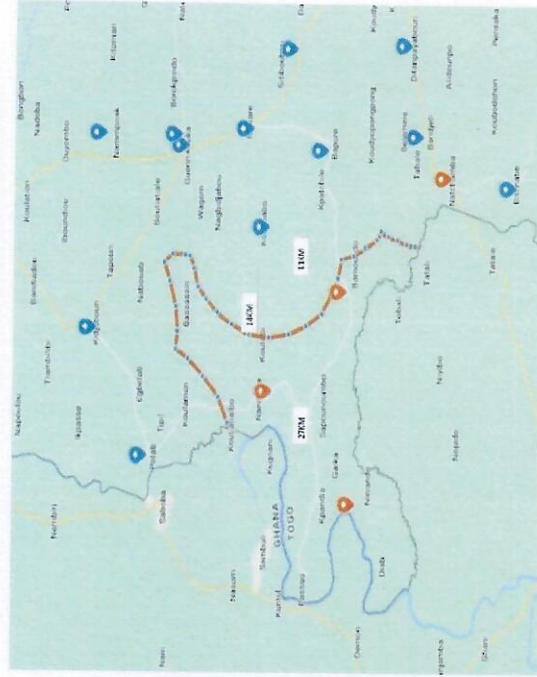
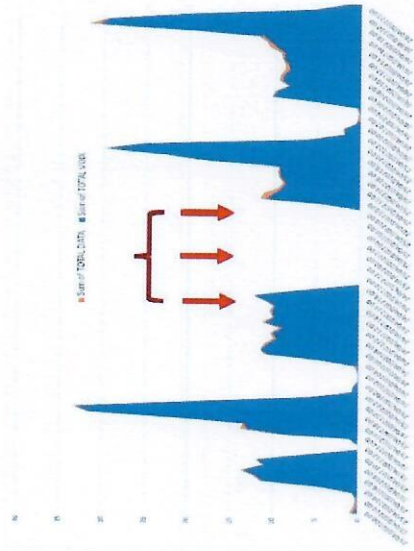
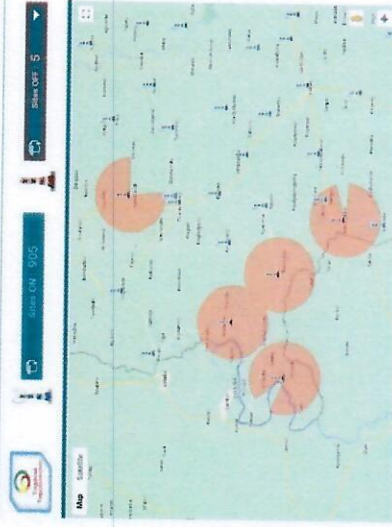
DUREE DE  
L'INCIDENT :

17H

Pas de basculement du  
trafic sur un lien  
secondaire



Non reprise du trafic  
par les sites voisins



4 A ✓

21 AVRIL 2022

ZONE DE TCHAMBA

NOMBRE DE SITES IMPACTES : 11

11

NOMBRE D'ABONNES IMPACTES : 35549

35549

DUREE DE L'INCIDENT : 6H

6H

Pas de basculement du trafic sur un lien secondaire



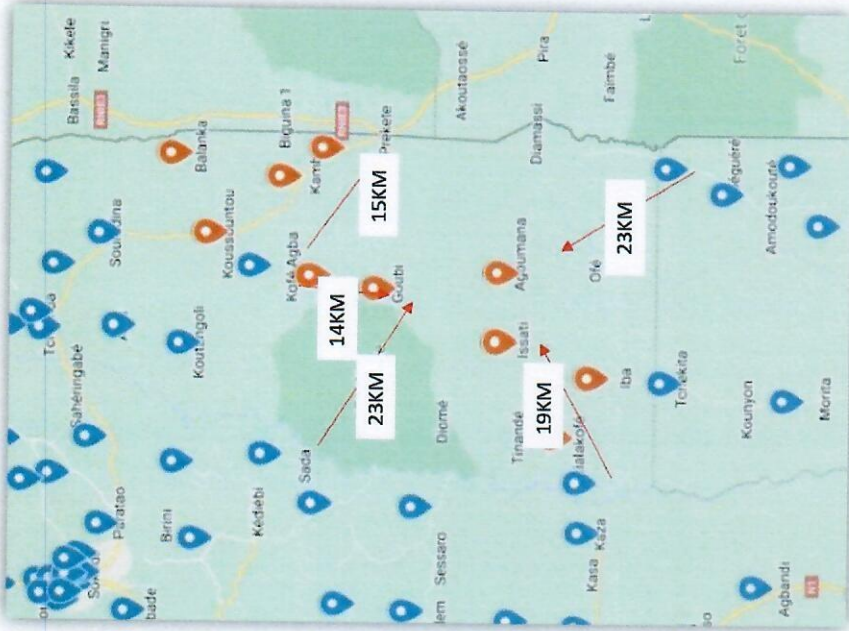
Non reprise du trafic par les sites voisins



TRAFFIC SITES IMPACTES



TRAFFIC SITES ENVIRONNANTS



Handwritten signature

30 SEPTEMBRE  
2021

ZONE DE KPALIME

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES : 27

NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES : 53609

DUREE DE  
L'INCIDENT : 3H

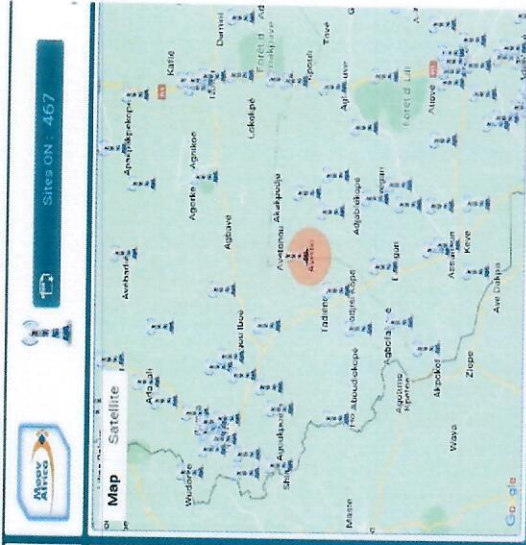
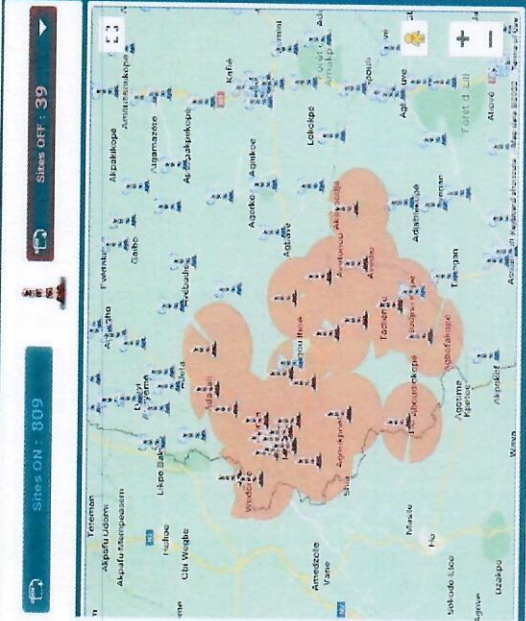
Absence de protection  
de foudre efficace  
(cas de force majeur ?)



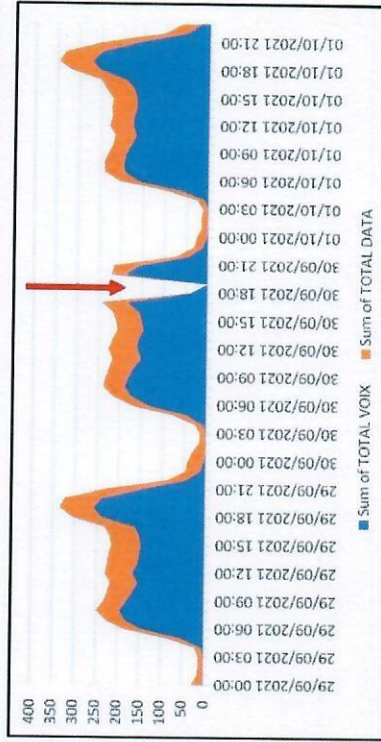
Pas de basculement  
du trafic vers un lien  
secondaire



Non reprise du  
trafic par les sites  
voisins



| DATE             | VOIX SITES HS | PERTE %  |
|------------------|---------------|----------|
| 29/09/2021 18:00 | 237.5893165   |          |
| 29/09/2021 19:00 | 256.8419602   |          |
| 29/09/2021 20:00 | 237.1322295   |          |
| 30/09/2021 18:00 | 39.62604303   | -83.32%  |
| 30/09/2021 19:00 | 0             | -100.00% |
| 30/09/2021 20:00 | 189.2192272   | -20.21%  |
| 01/10/2021 18:00 | 251.5463813   |          |
| 01/10/2021 19:00 | 270.1519428   |          |
| 01/10/2021 20:00 | 248.2289042   |          |



*Handwritten signature*



9 MARS 2022

ZONE DE ADETIKOPE

NOMBRE DE SITES IMPACTES :

11

NOMBRE D'ABONNES IMPACTES :

33497

DUREE DE L'INCIDENT :

6H

Pas de basculement du trafic vers un lien secondaire



Reprise partielle du trafic par les sites voisins



TRAFFIC SITES IMPACTES



| Date             | TOTAL VOIX  | TOTAL DATA |
|------------------|-------------|------------|
| 08/03/2022 14:00 | 145.0882374 | 104.0036   |
| 08/03/2022 15:00 | 158.7557022 | 94.43      |
| 09/03/2022 07:00 | 100.5727223 | 29.2437    |
| 09/03/2022 08:00 | 0           | 0          |
| 09/03/2022 09:00 | 0           | 0          |
| 09/03/2022 10:00 | 0           | 0          |
| 09/03/2022 11:00 | 0           | 0          |
| 09/03/2022 12:00 | 0           | 0          |
| 09/03/2022 13:00 | 74.5293825  | 47.1177    |
| 09/03/2022 14:00 | 151.3959766 | 107.6334   |
| 09/03/2022 15:00 | 159.9078056 | 102.3304   |

Handwritten signature

30 AVRIL & 01 MAI 2022  
ZONE DE ZANGUERA

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :

08

NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :

28403

DUREE DE  
L'INCIDENT :

16H

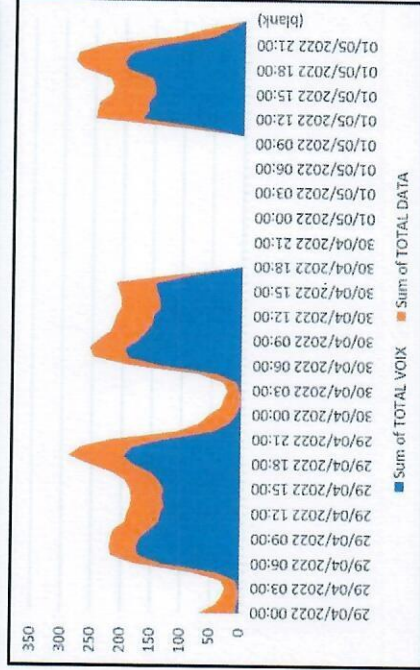
Pas de basculement du trafic  
vers un lien secondaire



Reprise partielle du trafic  
par les sites voisins (sites  
le plus distant à 5,3 km)



| DATE             | Sum of TOTAL VOIX | Sum of TOTAL DATA |
|------------------|-------------------|-------------------|
| 30/04/2022 09:00 | 175.037044        | 66.6103           |
| 30/04/2022 10:00 | 160.1726278       | 60.8409           |
| 30/04/2022 11:00 | 150.6068731       | 64.0505           |
| 30/04/2022 17:00 | 82.2440203        | 30.753            |
| 30/04/2022 18:00 | 0                 | 0                 |
| 30/04/2022 19:00 | 0                 | 0                 |
| 30/04/2022 20:00 | 0                 | 0                 |
| 30/04/2022 21:00 | 0                 | 0                 |
| 30/04/2022 22:00 | 0                 | 0                 |
| 30/04/2022 23:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 00:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 01:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 02:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 03:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 04:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 05:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 06:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 07:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 08:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 09:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 10:00 | 0                 | 0                 |
| 01/05/2022 11:00 | 71.5871818        | 34.7668           |



*Handwritten signature*

13 & 15 MAI 2022  
ZONE DE AMLAME

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :

06

NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :

12338

DUREE DE  
L'INCIDENT :

44H

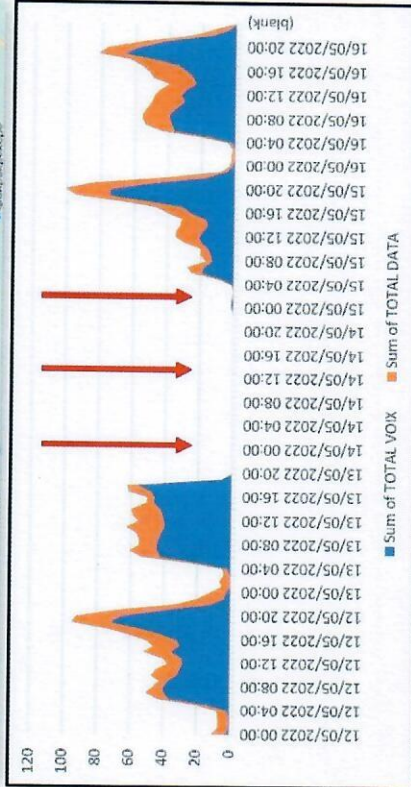
Pas de basculement du trafic  
vers un lien secondaire



Reprise partielle du trafic  
par les sites voisins (site  
le plus distant à 8 km)

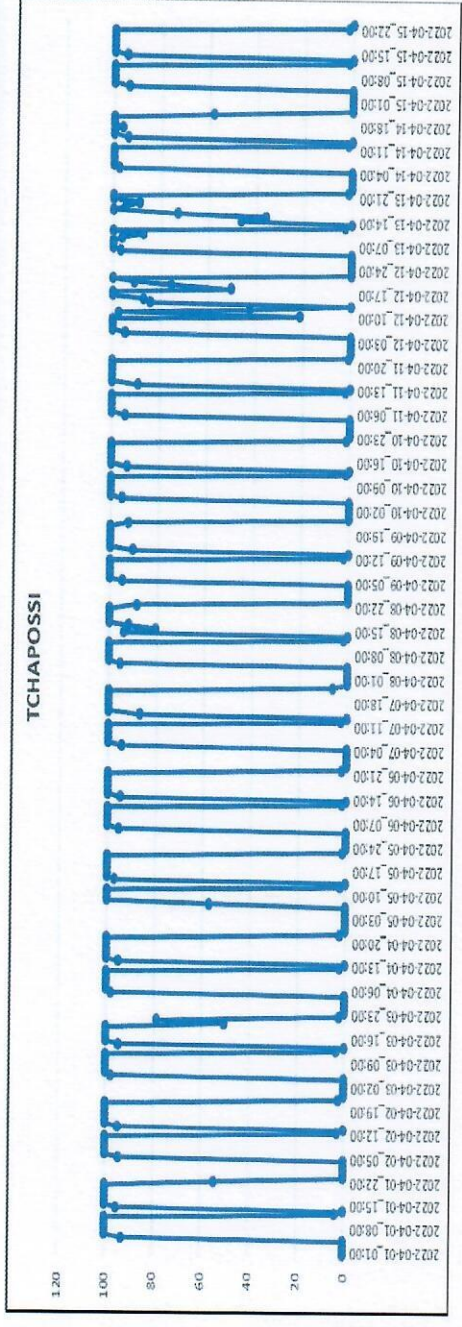
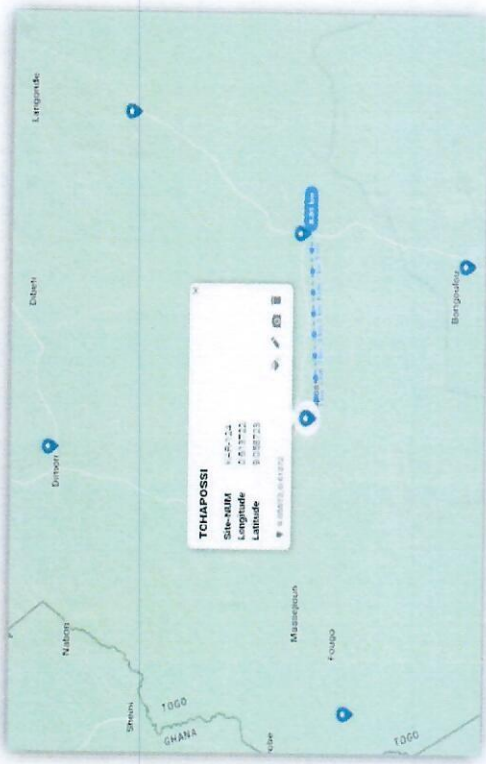


| DATE             | Sum of TOTAL VOIX | Sum of TOTAL DATA |
|------------------|-------------------|-------------------|
| 13/05/2022 19:00 | 6,05111982        | 0,0025            |
| 13/05/2022 20:00 | 0                 | 0                 |
| 13/05/2022 21:00 | 0                 | 0                 |
| 13/05/2022 22:00 | 0                 | 0                 |
| 13/05/2022 23:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 00:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 01:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 02:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 03:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 04:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 05:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 06:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 07:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 08:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 09:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 10:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 11:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 12:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 13:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 14:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 15:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 16:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 17:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 18:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 19:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 20:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 21:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 22:00 | 0                 | 0                 |
| 14/05/2022 23:00 | 0,1916            | 0,1994            |



46

### INTERRUPTION VOLONTAIRE et PROGRAMMEE



|  |
|--|
| <b>TCHAPOSSI</b>                           |
| <b>NOMBRE DE SITES IMPACTES :</b><br>01    |
| <b>NOMBRE D'ABONNES IMPACTES :</b><br>1423 |
| <b>DUREE DE L'INCIDENT :</b><br>6H/J       |

LABARKOUTA

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :

01

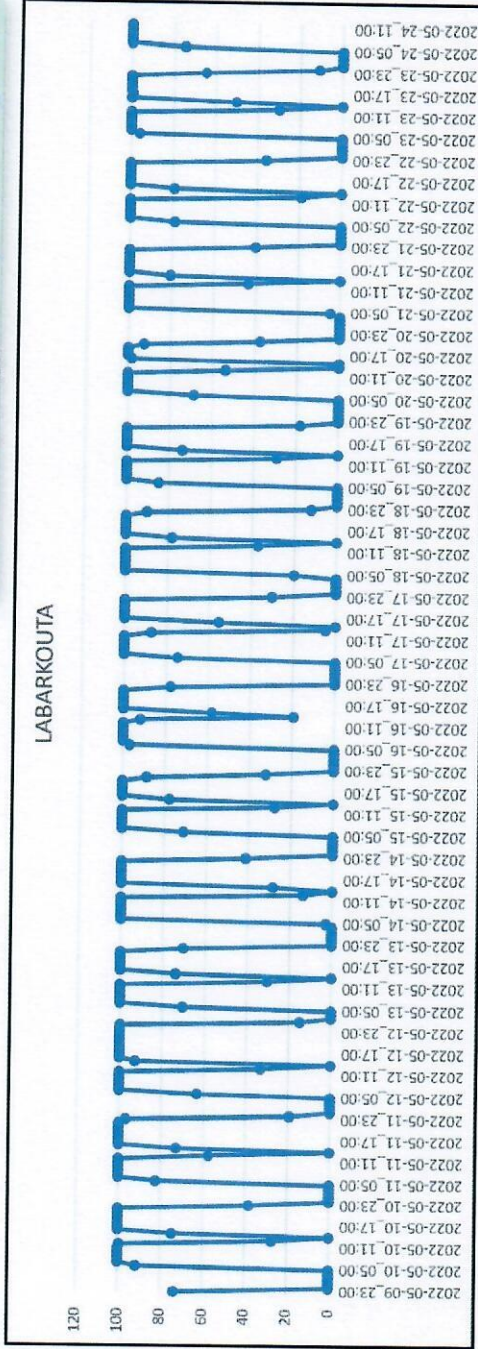
NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :

1987

DUREE DE  
L'INCIDENT :

6H/J

**INTERRUPTION VOLONTAIRE et  
PROGRAMMEE**

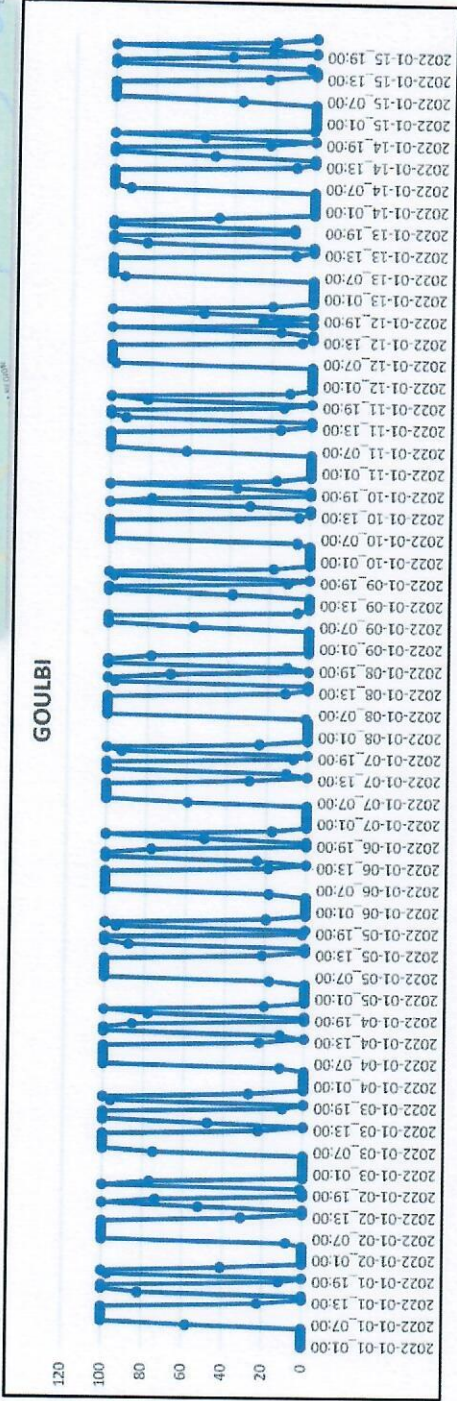


48 / 1

### INTERRUPTION VOLONTAIRE et PROGRAMMEE



### GOULBI



GOULBI

NOMBRE DE SITES IMPACTES : 01

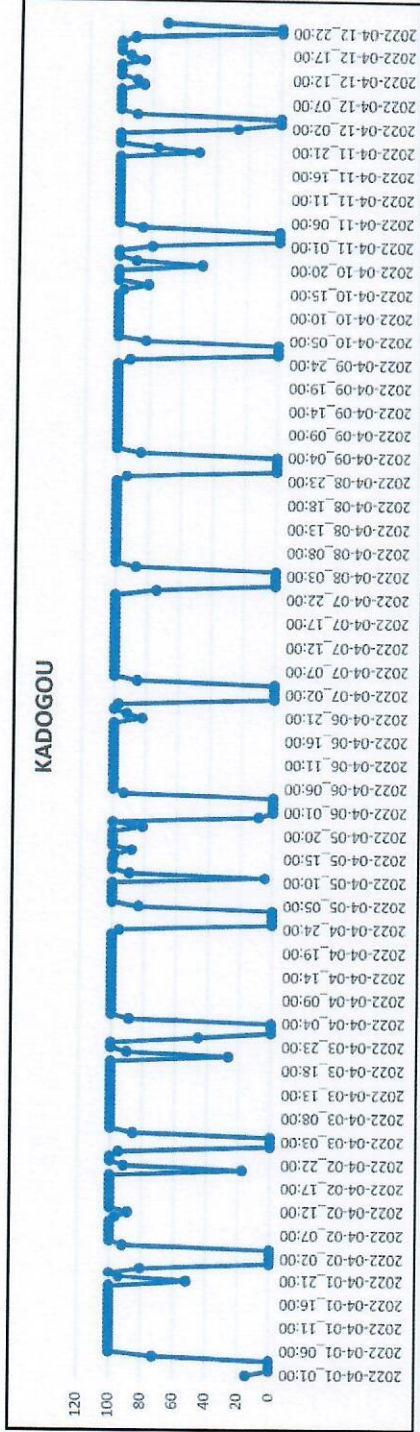
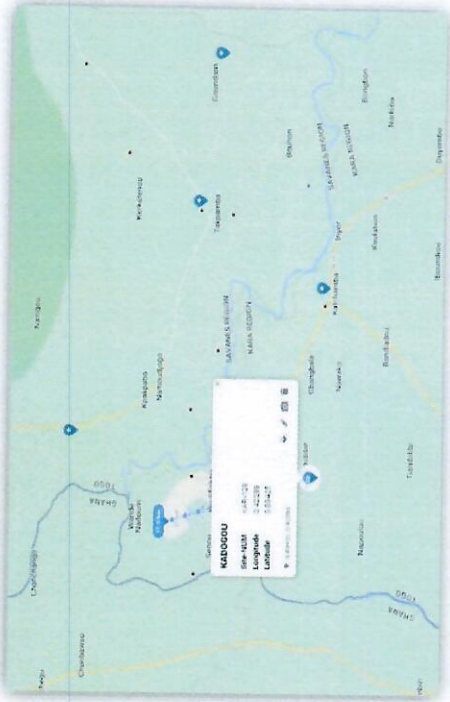
NOMBRE D'ABONNES IMPACTES : 1354

DUREE DE L'INCIDENT : 7H/J

48 ✓

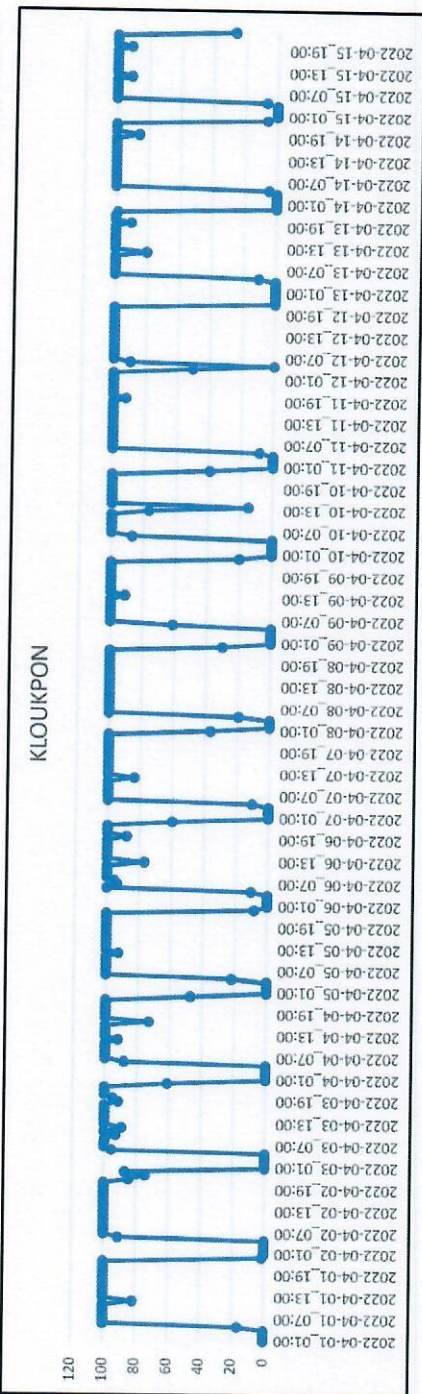
|                             |      |
|-----------------------------|------|
| KADOGOU                     |      |
| NOMBRE DE SITES IMPACTES :  | 01   |
| NOMBRE D'ABONNES IMPACTES : | 2101 |
| DUREE DE L'INCIDENT :       | 7H/J |

**INTERRUPTION VOLONTAIRE et PROGRAMMEE**



46 A V

**INTERRUPTION VOLONTAIRE et PROGRAMMEE**



|  |
|--|
| <b>KLOUKPON</b>                            |
| <b>NOMBRE DE SITES IMPACTES :</b><br>01    |
| <b>NOMBRE D'ABONNES IMPACTES :</b><br>1437 |
| <b>DUREE DE L'INCIDENT :</b><br>4H/J       |



NAMPOCH

NOMBRE DE SITES  
IMPACTES :

01

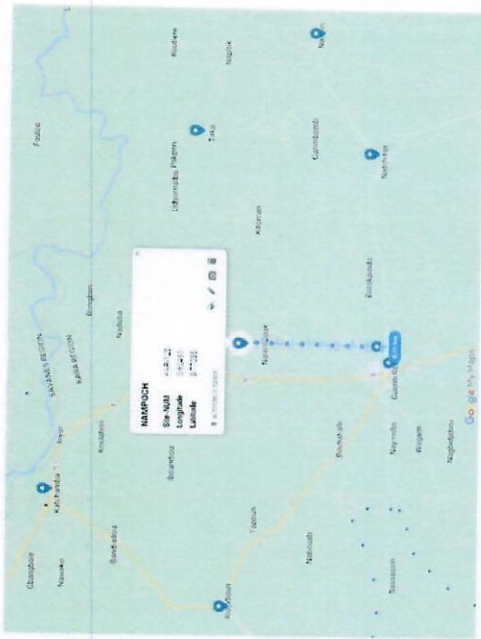
NOMBRE  
D'ABONNES  
IMPACTES :

3048

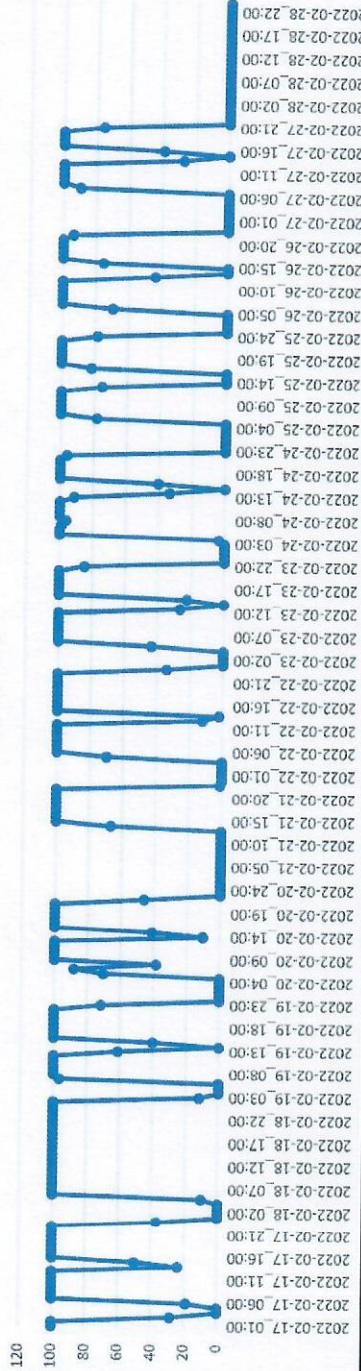
DUREE DE  
L'INCIDENT :

7H/J

### INTERRUPTION VOLONTAIRE et PROGRAMMEE



### NAMPOCH



## Récapitulatif des top sites programmés

| SITES      | AUN SITEA<br>MOINS DE<br>10KM | SITELE PLU | Canton     | Prefecture | Région  | sept-21 | oct-21 | nov-21 | déc-21 | janv-22 | févr-22 | mars-22 | avr-22 | mai-22 | TOTAL | MOYENNE | IRE DISPONIBILITVENNE D'INDISPONIBIL |
|------------|-------------------------------|------------|------------|------------|---------|---------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|--------|--------|-------|---------|--------------------------------------|
| TCHAPOSSI  | OUI                           | 8,81 KM    | Baghan     | Bassar     | Kara    | 554     | 406    | 604    | 229    | 192     | 193     | 219     | 212    | 163    | 2772  | 308,00  | 84%                                  |
| LABARKOUTA | OUI                           | 9,39 KM    | Takpamba   | Oti-Sud    | Savanes | 31      | 44     | 171    | 248    | 251     | 168     | 193     | 185    | 256    | 1547  | 171,89  | 34%                                  |
| KADOGOU    | NON                           | 11,5 KM    | Kouffiekou | Dankpen    | Kara    | 267     | 75     | 62     | 47     | 88      | 92      | 218     | 147    | 309    | 1305  | 145,00  | 42%                                  |
| GOULBI     | NON                           | 10,3 KM    | Kande      | Keran      | Kara    |         | 169    | 270    | 292    | 268     | 123     | 19      | 30     | 68     | 1239  | 154,88  | 39%                                  |
| NAMPPOCH   | NON                           | 9,71 KM    | Nampoch    | Dankpen    | Kara    | 16      | 33     | 122    | 186    | 94      | 158     | 170     | 109    | 98     | 986   | 109,56  | 29%                                  |
| PANGOU DA  | NON                           | 10,5 KM    | Ossacre    | Keran      | Kara    | 115     | 65     | 26     | 221    | 215     | 79      |         |        | 104    | 825   | 117,86  | 30%                                  |

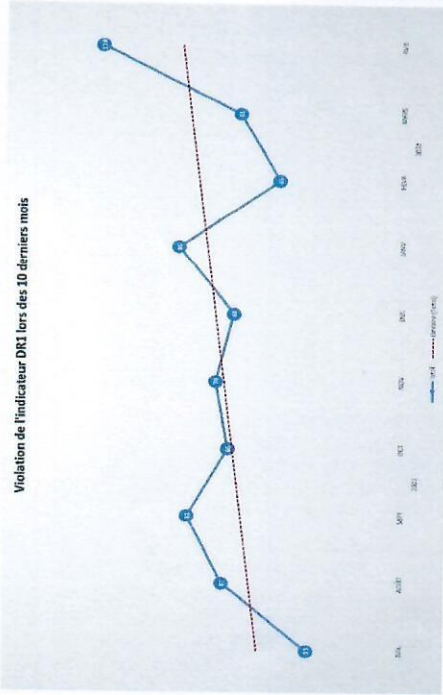
A titre illustratif:

- En Novembre 2021, sur le site de TCHAPOSSI, les services voix et data de Togo Cellulaire ont été indisponible 84% de temps du temps soit plus de 25 jours durant ce mois.
- Ce même site a été en moyenne indisponible 48% (15 jours) de Septembre 2021 à Avril 2022 privant les 1423 consommateurs dans les localités avoisinantes de service voix et data !!!

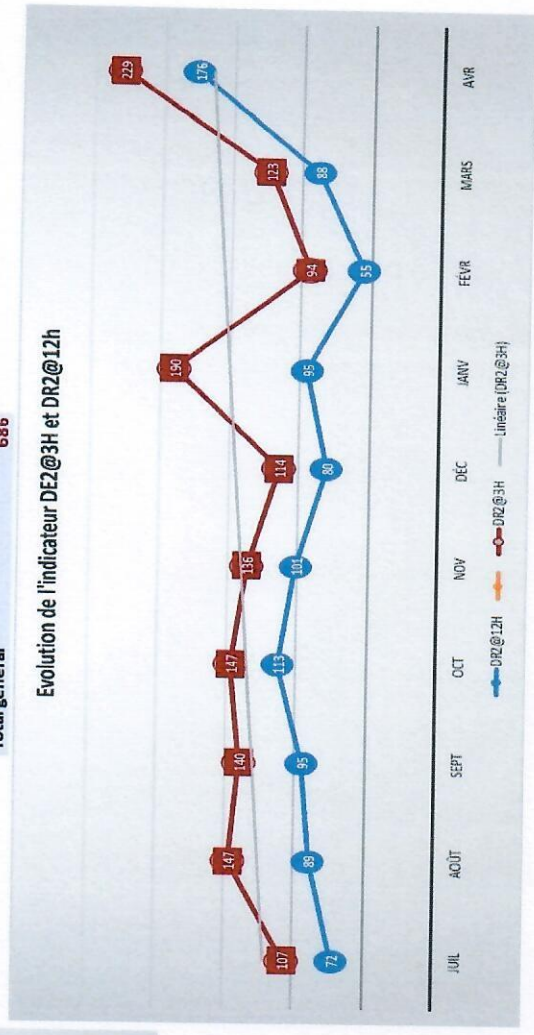
# Evolution des indicateurs de disponibilité au cours des 10 derniers mois

42 ✓ ✓

# Evolution des indicateurs de disponibilité dans les 10 derniers mois



|                      |            |
|----------------------|------------|
| juil                 | 33         |
| août                 | 67         |
| sept                 | 81         |
| oct                  | 65         |
| nov                  | 70         |
| déc                  | 63         |
| janv                 | 85         |
| févr                 | 45         |
| mars                 | 61         |
| avr                  | 116        |
| <b>Total général</b> | <b>686</b> |



|            | DR2@12H     | DR2@3H |
|------------|-------------|--------|
| juil       | 72          | 107    |
| août       | 89          | 147    |
| sept       | 95          | 140    |
| oct        | 113         | 147    |
| nov        | 101         | 136    |
| déc        | 80          | 114    |
| janv       | 95          | 190    |
| févr       | 55          | 94     |
| mars       | 88          | 123    |
| avr        | 176         | 229    |
| <b>964</b> | <b>1427</b> |        |

42 / 11