

DECISION N° 039 /ARCEP/DG/20

**Portant ouverture d'une procédure de sanction contre TOGO CELLULAIRE
pour dysfonctionnements sur les services via le canal USSD et en
particulier les transactions via T-Money**

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

Sur rapport conjoint du directeur technique et du directeur des affaires juridiques et de la réglementation,

Vu la loi n°2019-014 du 29 octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel ;

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

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 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°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 Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G par TOGO CELLULAIRE signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO CELLULAIRE ;

Considérant que conformément à l'article 3 « *définitions* » et à l'annexe 6 de votre cahier des charges ci-dessus mentionné, les « *Services de paiement et services bancaires par terminal mobile « Mobile Payment & Banking Services* », y compris les services mobiles financiers de crédit et d'épargne » font partie des services autorisés visés par votre cahier des charges et donc réglementés ;

Considérant le courrier n°0132/ARCEP/DG/20 du 17 novembre 2020 par lequel l'ARCEP faisait part à TOGO CELLULAIRE de son constat de la dégradation de la qualité de ses services via le canal USSD ainsi que des plaintes récurrentes des utilisateurs, en particulier pour les services T-Money et demandait à TOGO CELLULAIRE de lui donner les causes et justificatifs de cette dégradation ainsi que les mesures prises ou envisagées pour y remédier, d'une part ; et de lui transmettre quotidiennement les fichiers Log de ses plateformes USSD, d'autre part ;

Considérant le courrier n°0148/ARCEP/DG/20 du 19 novembre 2020 par lequel l'ARCEP signifiait à TOGO CELLULAIRE que les désagréments et dysfonctionnements relatifs aux services T-Money n'ont pas été portés à son attention et n'ont pas fait l'objet de communication systématique à l'endroit des utilisateurs ;

Considérant le courrier réponse n°1048/TGC/DG/DAR du 20 novembre 2020 par lequel TOGO CELLULAIRE a transmis à l'ARCEP les causes et justificatifs de la dégradation des services du canal USSD, en particulier les services via T-money ainsi que des solutions palliatives à court terme et des mesures permanentes envisagées pour y remédier ;

Vu la gravité et l'ampleur des désagréments et dysfonctionnements des services via le canal USSD qui nécessitent des mesures urgentes et diligentes pour la satisfaction des utilisateurs ;

DECIDE :



Article 1^{er} : Objet

La présente décision porte ouverture d'une procédure de sanction contre TOGO CELLULAIRE pour désagréments et dysfonctionnements sur les services T-Money, d'une part et pour défaut d'information de l'Autorité de régulation et des utilisateurs quant à ces désagréments et dysfonctionnements, d'autre part.

Article 2 : Entrée en vigueur

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

Fait à Lomé, le 23 NOV 2020



Michel Yaovi GALLEX

Ampliation

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