

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



L'ARCEP ouvre une procédure de sanction contre Togo Cellulaire pour désagréments et dysfonctionnements graves sur les services T-Money

LOME, Togo, le 25 novembre 2020

Par décision n°039/ARCEP/DG/20 en date du 23 novembre 2020, la Direction Générale de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), a ouvert une procédure de sanction contre Togo Cellulaire pour désagréments et dysfonctionnements graves sur les services T-Money, et défaut d'information à l'endroit des consommateurs, en violation des clauses de leurs cahiers de charges.

En effet, aux termes de l'article 27.1, l'opérateur a l'obligation d'assurer la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre. Sur l'obligation d'information, l'article 37.4 stipule qu'en cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture des services d'une durée de plus de deux heures, l'opérateur doit en informer ses clients sur la nature du problème et le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli.

La société Togo Cellulaire n'ayant informé, ni l'Autorité de régulation, ni ses clients, l'ARCEP l'a interpellée le 17 novembre 2020 en vue de s'expliquer, d'une part, sur les causes de ces défaillances qui nuisent gravement à la qualité des services via le canal USSD, et d'autre part, sur les mesures prises pour y remédier.

Les explications fournies par Togo Cellulaire ont été jugées irrecevables par l'ARCEP, qui a ainsi décidé d'ouvrir une procédure de sanction à son encontre.

Pour rappel, l'ARCEP est chargée de mettre en place les conditions d'une concurrence saine et équitable sur le marché des communications électroniques et des postes tout en favorisant l'accès au plus grand nombre à des services de qualité et à des prix accessibles.