

**DECISION N° 2020-006/ARCEP/CD
DU COMITÉ DE DIRECTION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION DES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES**

**EN DATE DU 8 DECEMBRE 2020
PORTANT MISE EN DEMEURE DE LA SOCIÉTÉ TOGO CELLULAIRE POUR
DYSFONCTIONNEMENTS GRAVES ET CONTINUS DES SERVICES DE
TRANSACTIONS MOBILES T-MONEY**

LE COMITE DE DIRECTION

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 (LCE) ;

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'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de Postes (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 Electroniques 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 décret 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 2G et 3G 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 sanction par l'Autorité de Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications ;

Vu la décision n°039/ARCEP/DG/20 du 23 novembre 2020 du Directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes portant notification de l'ouverture de la procédure de sanction contre Togo Cellulaire ;

Vu la décision n°000/ARCEP/DG/20 du 26 novembre 2020 du Directeur général de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes désignant un rapporteur aux fins d'instruire le dossier ;

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 les échanges entre les services de l'Autorité de régulation et Togo Cellulaire dans le cadre de l'instruction et les observations transmises par Togo Cellulaire ;

Etant entendu que dans le cadre de l'instruction, l'opérateur Togo Cellulaire a été mis dans les dispositions nécessaires pour faire valoir librement ses moyens de défense, ce, dans le respect du principe du contradictoire, comme on peut le constater par :

- le courrier n°0218/ARCEP/DG/20 du 26 novembre 2020, transmettant à l'opérateur le dossier relatif à la procédure de sanction et l'y invitant à une séance pour faire valoir observations et moyens de défense ;
- le courrier n°1051/TGC/DG/ du 23 novembre 2020 de Togo Cellulaire, en réponse au courrier de l'ARCEP du 19 novembre 2020, l'interpellant au sujet des dysfonctionnements sur les services T-Money ;
- le courrier n°1048/TGC/DG/DAR du 20 novembre 2020 de Togo Cellulaire, en réponse au courrier de l'ARCEP du 17 novembre 2020, l'interpellant au sujet de la dégradation de la qualité des services USSD ;
- l'audition de l'opérateur Togo Cellulaire par devant le rapporteur le mardi 1^{er} décembre 2020 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu le rapport d'instruction du 4 décembre 2020 transmis au Comité de direction ;

Et après en avoir délibéré en sa séance du 7 décembre 2020 ;

I/ Rappel des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables

En vertu de l'article 65 de la loi n° 2012-018, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est notamment chargée « f) de préciser en tant que de besoin les dispositions prévues par la présente loi et de veiller à leur mise en œuvre ; [...] p) de veiller au respect des règles relatives aux licences et autorisations, agréments et cahiers des charges associés ; [...] r) d'adresser, en cas d'infractions à la présente loi, des mises en demeure à s'y conformer dans un délai déterminé ; s) de recueillir les informations et de

procéder aux enquêtes nécessaires à l'exercice de ses attributions ; v) d'établir, pour les opérateurs, des normes de performance par rapport à la fourniture de service ; [...] w) de traiter de toutes les questions touchant à la protection des intérêts des consommateurs, [...]. »

En application de l'article 31 de la loi n°2012-018, « *Lorsqu'un opérateur ne satisfait pas aux obligations mises à sa charge, l'Autorité de régulation le met en demeure de remédier à la situation dans le délai qu'elle fixe. Si la mise en demeure reste sans suite, l'Autorité de régulation peut, de sa propre initiative ou sur demande du Ministre chargé du secteur des communications électroniques, en fonction de la gravité du manquement, prononcer à l'encontre de l'opérateur ou du fournisseur de service défaillant l'une et/ou l'autre des sanctions suivantes : [...]* » Il est précisé que les décisions de l'autorité sont motivées, notifiées à l'intéressé et publiées au Journal officiel de la République togolaise.

Conformément au chapitre VI de l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD précisant les règles de procédure relatives aux sanctions applicables aux opérateurs et aux dispositions des articles 18 à 23 de cet arrêté, une procédure de sanction peut être engagée à l'initiative du Directeur général en cas de manquement constaté par un service de l'autorité. A cette fin, le Directeur général désigne un rapporteur et communique les pièces du dossier à l'opérateur concerné, et en informe le comité de direction. Le rapporteur désigné procède à l'instruction du dossier et entend la personne mise en cause qui peut se faire assister de toute personne de son choix, ainsi que toute autre personne dont le témoignage pourrait s'avérer utile. Le rapport d'instruction est remis au Comité de direction de l'Autorité de régulation qui, en cas de manquement d'un opérateur aux dispositions légales et réglementaires applicables, met celui-ci en demeure de s'y conformer dans un délai qu'il détermine. La mise en demeure peut être rendue publique. S'il considère que l'opérateur ne s'est pas conformé à la mise en demeure, le rapporteur, sous la direction du Directeur général, établit un nouveau rapport établissant les griefs à la charge de l'opérateur et s'ensuit une procédure formelle et contradictoire de sanction avec audience devant le Comité de direction.

Les articles 52 et 55 du cahier des charges de Togo Cellulaire rappellent les prérogatives de l'Autorité de régulation en matière de contrôle du respect de ses obligations par Togo Cellulaire et de sanction des manquements constatés. L'Autorité de régulation peut ainsi effectuer de sa propre initiative des contrôles périodiques ou inopinés du respect des obligations imposées aux opérateurs titulaires de licence.

L'article 4 du même cahier des charges 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.* »

L'article 7 stipule que « *Le non-respect par le Titulaire des obligations mises à sa charge par la réglementation en vigueur, ainsi que le cahier des charges annexé à la présente autorisation, expose le Titulaire aux sanctions prévues à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques ainsi que les clauses de son cahier des charges* ».

L'article 9 stipule que « *Le Titulaire prend les mesures utiles pour assurer en permanence et sans interruption le fonctionnement régulier de ses installations et les protéger par des mesures appropriées, conformément à la réglementation en vigueur.* »

L'article 27.1 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 conformes aux objectifs fixés par l'Autorité de régulation.* »

L'article 27.2 stipule que « *Dans le respect du principe de continuité, et sauf cas de force majeure, le Titulaire ne peut interrompre la fourniture de ses services sans y avoir été préalablement autorisé par l'Administration. / Dans ce cas, il fournit au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation les motifs de l'interruption, les mesures prises pour y remédier et le délai dans lequel les services interrompus seront rétablis.* »

L'article 29.1 stipule que « *Lorsque, en raison de dommages exceptionnels, la fourniture de services aux Clients, de location d'infrastructures et/ou d'Interconnexion et/ou d'accès est interrompue ou perturbée, le Titulaire prend toutes les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais et assure, en particulier, le rétablissement des liaisons de communications électroniques concourant directement à la continuité des missions de service public. Le Titulaire communique à l'Administration les mesures prévues à cet effet et rend compte de leur mise en œuvre.* »

L'article 37.4 stipule que « *Le Titulaire s'emploie à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer la disponibilité des services au Client.* » et « *En cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture des services, le Titulaire informe sans délai le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation sur la nature du problème et leur indique le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli. En cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture des services d'une durée de plus de deux (02) heures, le Titulaire doit en outre informer ses Clients sur la nature du problème et leur indique le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli.* »

III/ Exposé des faits et de la procédure engagée

La société Togo Cellulaire SA est depuis 1998, titulaire d'une licence pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles dont le dernier renouvellement a été constaté par arrêté n°005/MPEN/CAB du 12 juin 2018.

L'Autorité de régulation a, courant 2020, constaté à la suite de nombreuses plaintes des utilisateurs que depuis plusieurs mois, les services T-Money que l'opérateur Togo Cellulaire offre à ses abonnés, connaissent des dysfonctionnements graves et continus.

Alors qu'il y est tenu conformément à son cahier des charges et qu'une mise en demeure lui avait été précédemment adressée à cet effet, Togo Cellulaire n'a signalé ces dysfonctionnements ni à l'Autorité de régulation ni aux utilisateurs de ces services.

Interpellé, Togo Cellulaire a notamment invoqué dans ses courriers des 20 et 23 novembre 2020, la vétusté de la plateforme servant à fournir les services T-Money.

Sur ce, le Directeur général de l'Autorité de régulation a décidé d'ouvrir une procédure de sanction contre Togo Cellulaire pour violation des dispositions précitées du cahier des charges de Togo Cellulaire.

Cette décision a été notifiée à Togo Cellulaire par courrier n°0190/ART&P/DG/DAJR/20 du 23 novembre 2020.

Un rapporteur a été désigné aux fins d'instruire le dossier par décision n°041/ARCEP/DG/20 du 26 novembre 2020 du Directeur général.

Les pièces du dossier ont été communiquées à Togo Cellulaire qui a été invité à présenter ses observations à l'Autorité de régulation au cours d'une séance de travail tenue le 1^{er} décembre 2020.

III/ Constat des manquements et appréciation

Il résulte globalement de l'instruction ce qui suit :

Togo Cellulaire reconnaît les dysfonctionnements sur les services T-Money et le fait de ne s'être soumis à l'obligation d'information de l'ARCEP et des utilisateurs des services T-Money. Il a indiqué avoir pris des décisions et mesures visant à corriger les dysfonctionnements et à améliorer la qualité sur les services T-Money, notamment par (i) un rajout de capacité matérielle effectué le 17 novembre 2020 avec l'intégration de deux nouveaux serveurs hôtes en virtualisation, le rajout de ressources mémoires et CPU sur les serveurs virtuels concernés ainsi que le re-paramétrage de la base de données pour s'adapter aux nouvelles configurations ; (ii) la mise en service d'un deuxième canal USSD (*146#) pour désengorger le canal principal ; (iii) l'ouverture d'une ligne de call center pour assister les usagers en cas de défaillance de la notification des transactions. A terme, il envisage d'opérer une migration vers une nouvelle plateforme.

L'opérateur reconnaît en outre qu'il ne s'est pas conformé à l'obligation d'information de l'Autorité de régulation et des utilisateurs des services T-Money, en portant les dysfonctionnements constatés depuis plusieurs mois à leur connaissance.

A l'analyse, il est établi que :

- **Sur les dysfonctionnements des services T-Money**

Le motif tiré de la vétusté de la plateforme T-Money est totalement inopérant et ne peut pas de ce fait être valablement reçu, dans la mesure où il appartenait aux nouveaux actionnaires de l'opérateur Togo Cellulaire de s'assurer, soit avant leur entrée dans le capital du groupe dont il relève, soit aussitôt après, de l'état des infrastructures réseau et des plateformes applicatives afin de savoir ce qui mérite d'être gardé en l'état, renforcé ou remplacé. Comme il le reconnaît lui-même, en général un délai de trois (3) mois suffit pour assurer la migration vers une nouvelle plateforme de ce type. Or, il est constant qu'entre la date de la reprise du groupe et la date de l'ouverture de la procédure de sanction, il s'est écoulé un délai de douze (12) mois. Ce délai paraît plus que raisonnable pour procéder à la mise à niveau de la plateforme T-Money ou à son remplacement par une nouvelle plateforme d'un autre prestataire.

Le motif tiré du confinement et de la fermeture des frontières du fait de la pandémie liée à la Covid-19, est tout aussi insuffisant pour justifier l'inaction ayant abouti aux dysfonctionnements et désagréments des services T-Money. En effet et avant tout, Togo Cellulaire ne rapporte aucune preuve des tentatives qu'il prétend avoir faites pour acquérir les équipements nécessaires et faire venir les experts à Lomé en vue de leur installation.

Au-delà, il convient de relever d'une part que l'état d'urgence décrété au Togo, n'a pas entraîné l'arrêt du transport de « marchandises ou équipements » et qu'il était toujours possible de se faire livrer les équipements nécessaires par les canaux usuels. D'autre part, Togo Cellulaire n'était pas techniquement tenu de faire venir physiquement ses experts à Lomé pour les opérations pouvant permettre de corriger les dysfonctionnements en cause. Ces prestations sont à même d'être réalisées à distance, pourvu que les équipements soient disposés sur place.

Etant donné que Togo Cellulaire avait la possibilité de se faire livrer les équipements à Lomé malgré le confinement et qu'il dispose sur place à Lomé de ressources humaines compétentes pour assurer la disposition et le montage desdits équipements, c'est en vain qu'il tente de se prévaloir de ce motif pour soutenir son inaction. Au surplus, à supposer même que la situation invoquée ait pu éventuellement rendre difficile ou impossible la livraison des équipements nécessaires jusqu'à une certaine époque, il faut rappeler à juste titre, que les frontières aériennes ont été rouvertes depuis le mois d'août 2020. C'est également le lieu de rappeler qu'avant la fermeture des frontières intervenue vers la fin du premier trimestre de l'année en cours, Togo Cellulaire, dont les nouveaux actionnaires avaient le contrôle opérationnel depuis au moins quatre (4) mois plus tôt, avait toute la latitude pour faire venir les équipements ou les experts au Togo, si tant est que l'amélioration du service défaillant faisait partie de ses objectifs prioritaires.

En définitive, une justification de cette nature est manifestement éloignée de celles attendues d'un opérateur soucieux de mettre à niveau ses équipements de production et de services, d'autant plus que la présente procédure n'a été ouverte que le 23 novembre 2020 pour des faits constatés bien avant cette date, alors que l'opérateur concerné a disposé de près de douze (12) mois en tout pour corriger les dysfonctionnements constatés par un simple remplacement de sa plateforme qu'il qualifie lui-même d'obsolète. Par ailleurs, il n'est

pas surabondant de relever à ce niveau que, tout en se réfugiant derrière l'indisponibilité matérielle des moyens logistiques et techniques pouvant permettre de corriger les dysfonctionnements, après avoir senti la menace d'une sanction, Togo Cellulaire déclare être parvenu en quelques jours, à améliorer significativement la qualité de service.

Au demeurant, il est inadmissible que la pandémie liée à la Covid-19 puisse être sérieusement alléguée comme moyen de défense, alors même que de nombreux appels sont lancés en ce moment à l'endroit particulièrement des entreprises de téléphonie africaines, afin de les inciter à améliorer par solidarité et responsabilité, leurs services en vue de faciliter la distribution quotidienne de fonds au profit des populations les plus vulnérables. Pour sa part, Togo Cellulaire ne se contente pas seulement d'afficher son insensibilité auxdits appels, mais il tente en outre d'expliquer les dysfonctionnements de son service par une augmentation du trafic causé par le programme de revenu universel de solidarité dénommé « Novissi », mis en place par les pouvoirs publics justement pour venir en aide aux populations les plus affectées par la pandémie liée à la Covid-19.

Paradoxalement, Togo Cellulaire n'est pas le seul opérateur mis à contribution dans le cadre de ce programme. Son seul concurrent actuel sur le marché qui a su adapter ses moyens techniques dès le mois de mars 2020 pour pouvoir faire face à l'augmentation du même trafic, n'a connu aucun dysfonctionnement sérieux de son service à ce jour. Il en résulte que le motif tiré de la croissance du trafic, constitue au contraire un aveu de ce que la qualité des services T-Money ne fait pas partie des priorités de l'opérateur, malgré les nombreux désagréments subis par les utilisateurs et qui sont signalés depuis plusieurs mois.

Quant au motif tiré de la dégradation de ses relations avec le prestataire fournisseur de la plateforme T-Money, il ne saurait être valablement opposé au régulateur ou aux utilisateurs dans la mesure où la gestion de ces relations n'entre pas en ligne de compte des obligations souscrites par l'opérateur dans son cahier des charges. De ce fait, toutes les explications tenant aux effets de l'état de ces relations ne méritent pas que l'on s'y attarde davantage, sauf peut-être à faire observer à l'inverse qu'une bonne collaboration entre l'opérateur et son fournisseur aurait permis, en quelques jours, d'améliorer sensiblement les rendements de la plateforme existante en vue d'une meilleure qualité du service, le temps que les équipements dont l'acquisition est projetée soient opérationnels.

S'agissant des prétendues répercussions positives sur la qualité de service du fait de la mise en place des mesures palliatives adoptées, aucune donnée vérifiable ne permet d'attester de leur réalité. En réponse à la demande à lui adressée à cet effet, Togo Cellulaire s'est contenté de transmettre un tableau inexploitable indiquant différents taux d'échec à des dates précises, ne mettant pas ainsi le régulateur en mesure de vérifier de façon objective la sincérité de ses allégations.

En dernier lieu, la décision de mettre un centre d'appel à la disposition des utilisateurs qui constitue une contrainte supplémentaire anormalement imposée à ces derniers, justifie de façon encore plus nécessaire et urgente toutes les démarches visant à contraindre Togo Cellulaire à résoudre les dysfonctionnements constatés, afin de garantir une meilleure satisfaction des consommateurs.

- **Sur le défaut d'information à l'endroit de l'Autorité de régulation et des usagers du service T-Money**

Eu égard à sa dimension sociale et à sa forte valeur ajoutée (porte-monnaie électronique, un compte épargne), le service T-Money représente une prestation cruciale et vitale pour ses utilisateurs. Ainsi, tout dysfonctionnement probable ou réalisé affectant sa disponibilité, doit être porté à la connaissance des utilisateurs, afin qu'ils puissent prendre, le cas échéant, les mesures qui s'imposent. Mieux, Togo Cellulaire est tenu d'une obligation générale d'information, mise à sa charge par l'article 37.4 de son cahier des charges, aussi bien vis-à-vis de l'Autorité de régulation que des utilisateurs de ses services.

Mais en l'espèce, l'opérateur reconnaît sans ambages qu'il ne s'est pas conformé à ces exigences, alors même que les dysfonctionnements en cause sont constatés depuis plusieurs mois. Pour rappel, il n'en est pas à son premier manquement, puisque des faits similaires lui ont été déjà reprochés et ont donné lieu à une procédure actuellement en cours à son encontre pour violation de l'obligation de continuité et de permanence dans la fourniture des services de communications électroniques.

IV/ Mise en demeure

La violation des dispositions précitées de son cahier des charges par Togo Cellulaire a entraîné des perturbations graves et continues voire l'indisponibilité du service pour les utilisateurs des services T-Money. Cette situation a, sans aucun doute, négativement impacté leurs activités, programmes et rendu indisponibles leurs propres fonds au moment d'en disposer.

Au surplus, de tels dysfonctionnements sont de nature à affecter significativement :

- les activités des utilisateurs qui ont placé leur confiance en ce service en confiant à l'opérateur l'essentiel de leurs ressources financières,
- les mécanismes de paiements mobiles mis en place par le Gouvernement pour promouvoir les gestes barrières dans le cadre de la lutte contre la Covid-19,
- l'économie du pays qui repose fortement sur l'essor du numérique supposant la disponibilité de réseaux et services de communications électroniques de qualité, fiables et robustes.

Ces dysfonctionnements doivent être corrigés dans les meilleurs délais et des dispositions doivent être prises pour éviter qu'ils ne surviennent à nouveau. Dès lors, il est de la responsabilité de l'Autorité de régulation de s'assurer que les opérateurs prennent toutes les mesures nécessaires afin de garantir la disponibilité et la continuité des services vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

En conséquence, au vu de la nature des dysfonctionnements constatés, de leur durée et de leur persistance, il y a lieu de mettre en demeure Togo Cellulaire d'y remédier et en particulier :

- De résoudre définitivement les dysfonctionnements des services T-Money, notamment au niveau de l'accès, des services et aussi de la notification et ce, dans un délai de huit (8) jours, faute de quoi il sera procédé comme il est dit à l'article 31 de la LCE ;
- De se conformer à son obligation d'information des utilisateurs dans un délai de quarante-huit (48) heures.
- D'expliquer les raisons pour lesquelles, malgré la mise en demeure dont il fait déjà l'objet dans une autre procédure de sanction, Togo Cellulaire s'est à nouveau abstenu d'informer non seulement l'Autorité de régulation mais aussi les usagers sur la survenue des désagréments, leur nature, leurs causes et le délai dans lequel ces désagréments allaient s'arrêter.

VI/ Publicité

Considérant qu'il résulte de l'article 31 de la loi n°2012-018 que les décisions de l'Autorité de régulation sont notifiées à l'intéressé et publiées au Journal officiel de la République togolaise et de l'article 19 de l'arrêté n°2005-003/ART&P/CD du 20 décembre 2005 que les mises en demeure peuvent être rendues publiques, la présente mise en demeure sera notifiée à Togo Cellulaire et publiée au Journal officiel, dans les organes de presse ainsi que sur le site Internet de l'Autorité de régulation.

VII/ Délai de mise en conformité et période probatoire

Considérant que conformément à l'article 31 de la loi n°2012-018, l'Autorité de régulation met en demeure l'opérateur en cause de remédier aux manquements constatés dans les délais qu'elle fixe ;

Considérant la nature des défaillances constatées et la gravité des effets que ces dysfonctionnements prolongés et continus dans la fourniture des services T-Money peuvent causer ;

Considérant les décisions et mesures déjà prises ou envisagées par Togo Cellulaire en vue de remédier aux défaillances et risques d'interruptions pour se conformer aux obligations imposées par son cahier des charges ;

Considérant qu'il est nécessaire que l'Autorité de régulation puisse :

- s'assurer que Togo Cellulaire va résoudre entièrement et définitivement les dysfonctionnements constatés dans des délais satisfaisants et avoir la garantie que les utilisateurs ne subiront plus de nouveaux dysfonctionnements de cette nature ;
- amener Togo Cellulaire à se conformer à son obligation d'information ;

- exiger de Togo Cellulaire qu'il s'explique sur les raisons pour lesquelles, malgré la mise en demeure dont il fait déjà l'objet dans une autre procédure de sanction, il s'est à nouveau abstenu d'informer non seulement l'Autorité de régulation mais aussi les usagers sur la survenue des désagréments, leur nature et le délai dans lequel ceux-ci seront encore subis.

Le Comité de direction considère :

Qu'un délai de huit (8) jours est raisonnable pour mettre en place les mesures idoines pouvant permettre de remédier aux dysfonctionnements constatés ;

Qu'un délai de quarante-huit (48) heures est raisonnable pour permettre à Togo Cellulaire d'informer tous ses clients des désagréments, de leur nature et le délai dans lequel ceux-ci seront encore subis.

Qu'un délai de huit (8) jours est raisonnable pour fournir les explications sur les raisons pour lesquelles, malgré la mise en demeure dont il fait déjà l'objet dans une autre procédure de sanction, il s'est à nouveau abstenu d'informer non seulement l'Autorité de régulation mais aussi les usagers sur la survenance des désagréments, leur nature et le délai dans lequel ceux-ci seront encore subis.

DECIDE :

Article 1^{er}

Togo Cellulaire est mis en demeure de se conformer, dans un délai de huit (8) jours aux obligations imposées par son cahier des charges en matière de disponibilité permanente et de continuité des services T-Money, en l'occurrence de résoudre définitivement les dysfonctionnements constatés sur les services T-Money, notamment au niveau de l'accès, des services et aussi de la notification.

Article 2

Togo Cellulaire est également mis en demeure de se conformer, dans un délai de quarante-huit (48) heures, à son obligation d'information vis-à-vis des utilisateurs sur la survenue des dysfonctionnements sur les services T-Money, leur nature et le délai dans lequel ceux-ci seront encore subis.

Article 3

Togo Cellulaire est mis en demeure de fournir, dans un délai de huit (8) jours, les explications sur les raisons pour lesquelles, malgré la mise en demeure dont il fait déjà l'objet dans une autre procédure de sanction, il s'est à nouveau abstenu d'informer non seulement l'Autorité de régulation mais aussi les usagers sur la survenue des désagréments, leur nature et le délai dans lequel ceux-ci seront encore subis.

Article 4

Les délais fixés courent à compter de la date de notification de la présente décision.

Article 5

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 régulation.

Fait à Lomé, le **08 DEC 2020**

Ont siégé :

- M. Haringa Yaou TCHEYI
- Lieutenant-Colonel SOGOYOU Cossi
- Commissaire divisionnaire DEDJI Messan Awoh
- M. BROOHM Djahlin

Pour le Comité de Direction,
Le Président



Haringa Yaou TCHEYI

Ampliations

JORT	1
TOGO CELLULAIRE	1
ARCEP	3

