

COMMUNIQUE DE PRESSE



L'ARCEP s'aligne sur les standards internationaux en matière de qualité de service et de couverture sur les réseaux mobiles.

LOME, Togo, le 13 janvier 2021

La qualité de service demeure l'une des principales prérogatives dévolues à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP). Afin de mener à bien cette mission, l'Autorité de Régulation s'est engagée dans un processus qui vise l'amélioration de la qualité de service au bénéfice des consommateurs. Cette démarche se décompose en deux étapes principales et s'inscrit dans une cohérence stratégique du régulateur.

La première phase nécessite la mise en place de trois (03) prérequis pour garantir la fiabilité et la crédibilité de la campagne de mesure de la qualité de service ; il s'agit de :

- **i)** l'adoption d'un protocole de mesure de la qualité de service répondant aux normes internationales ;
- **ii)** la refonte des indicateurs et des seuils de qualité de service qui fait également l'objet d'un appel public à commentaires, du 8 au 22 janvier 2021, afin de récolter les avis des parties prenantes, notamment les acteurs du secteur, les bailleurs de fonds qualifiés, les experts, les partenaires ainsi que les associations de consommateurs ;
- **iii)** l'acquisition des outils de mesure de la qualité de service sur les réseaux mobiles. En ce sens, l'ARCEP s'est dotée depuis le 17 décembre 2020, de la solution XCAL PU 12, outil de dernière génération. Grâce à cette acquisition, l'ARCEP devient ainsi le premier régulateur en Afrique de l'Ouest à acquérir deux chaînes de mesure (collecte, traitement et analyse) de la couverture et de la qualité de service offertes par les opérateurs de téléphonie sur les réseaux 2G, 3G, 4G et 5G.

La deuxième phase consiste en des campagnes de collecte de données sur la couverture et de la qualité de service généralisées sur toute l'étendue du territoire national. Les données ainsi collectées permettront de calculer des indicateurs qui seront ensuite comparés à des seuils de performance établis.

En cas de défaillances constatées, l'ARCEP exercera tous les pouvoirs que lui confèrent ses prérogatives du cadre réglementaire. Par ailleurs, tous les résultats des campagnes feront, systématiquement, l'objet d'une diffusion à l'endroit des consommateurs afin de leur permettre d'apprécier les niveaux de couverture et de qualité de service offerts par les opérateurs et d'orienter ainsi leurs choix.

