

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE



## L'ARCEP met en demeure la société Togo Cellulaire pour dysfonctionnements graves et continus des services de transaction mobile T-Money

LOME, Togo, le 9 décembre 2020

Par décision n°2020-006/ARCEP/CD/20 en date du 8 décembre 2020, le Comité de direction de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), soucieux de veiller à la défense et à la protection des droits des consommateurs, a mis en demeure la société Togo Cellulaire pour dysfonctionnements graves et continus des services de transaction mobile T-Money, et défaut d'information, en violation des clauses de son cahier de charges. Cette décision lui a été notifiée le 8 décembre 2020 et rendue publique ce jour.

En effet, aux termes de l'article 27.1 de son cahier de charges, l'opérateur Togo Cellulaire 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 mise en demeure fait suite à la décision d'ouverture de la procédure de sanction du 23 novembre 2020 et à la phase d'instruction au cours de laquelle l'opérateur Togo Cellulaire a été auditionné le 1<sup>er</sup> décembre 2020. Jugeant que les arguments fournis par Togo Cellulaire sont non convaincants et non conformes au cadre réglementaire, le Comité de direction de l'ARCEP a, au vu des désagréments causés sur le quotidien des utilisateurs, pris la décision de mettre Togo Cellulaire en demeure pour dysfonctionnements graves et continus des services de transaction mobile T-Money, à l'effet d'exiger à Togo Cellulaire de :

- résoudre totalement et définitivement, dans un délai de huit (08) jours, tous les dysfonctionnements que connaît la fourniture des services T-Money ;
- informer, dans un délai de quarante-huit (48) heures, tous les utilisateurs des services T-Money, sur les dysfonctionnements et désagréments et le délai dans lequel ceux-ci allaient être subis ;
- 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.

La décision de mise en demeure peut être consultée sur :

<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2020/12/2020-0812-Mise-en-demeure-TGC-T-Money.pdf>

