

Le cadre de contrôle de l'ARCEP en matière de qualité de service renforcé

LOME, Togo, le 10 mai 2021.

En date du 29 avril 2021, le ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale a pris un Arrêté n°005/MENTD/CAB portant définition des indicateurs de la qualité des services de communications mobiles au Togo. Il s'agit d'un texte réglementaire majeur qui, tout en s'alignant sur les standards internationaux, fixe les seuils à atteindre par les exploitants de réseaux mobiles 2G, 3G et 4G ouverts au public. Au-delà, cet Arrêté vient renforcer le cadre de contrôle de la qualité de service fournie par les opérateurs de téléphonie mobile qui demeure l'une des principales prérogatives de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

En effet, dans le cadre de ses missions de contrôle qui lui sont conférés par la loi n°2012-18 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques (LCE), l'Autorité de régulation réalise, à travers des campagnes, des mesures d'évaluation de la qualité de service (QoS) 2G/3G/4G d'une manière périodique et ce, dans le but de vérifier le degré de respect, par les opérateurs de réseaux publics de télécommunications, de leurs engagements en termes de qualité de service, tels que prescrits au niveau de leurs cahiers des charges.

L'enquête de qualité de service a pour objectif d'apprécier, sur une base comparative, la qualité de service des réseaux mobiles. Il s'agit, à partir des mesures techniques réalisées sur le terrain, de refléter de manière statistique la qualité des services retenus qui sont au nombre de sept (07) : voix mobile, SMS, USSD, navigation web (http & https), transmission de données (téléchargement Internet par FTP), infrastructures de réseau, indicateurs commerciaux.

Les données collectées sur le terrain, après analyse, permettront de calculer des indicateurs objectifs qui seront ensuite comparés à des seuils de performance établis. L'Arrêté précise également qu'en cas de manquements constatés, l'ARCEP pourra prendre des sanctions. Par ailleurs, 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 qualité de service offerts par les opérateurs et d'orienter ainsi leurs choix.

