

COMMUNIQUE DE PRESSE



Les membres des associations de consommateurs outillés par l'ARCEP, en matière de communications électroniques mobiles.

LOME, Togo, le 10 novembre 2021

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), en partenariat avec les associations de consommateurs, a organisé **du 2 au 9 novembre 2021**, une tournée nationale d'information et de sensibilisation au bénéfice des membres actifs et représentants de l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC), de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT) et du Mouvement Martin Luther King (MMLK).

Cette tournée se voulait avant tout une rencontre interactive basée sur des échanges et organisée sous la forme d'un séminaire de formation des formateurs. C'est la première initiée par l'Autorité de régulation depuis le démarrage de ses activités en novembre 2020. Elle avait pour ambition, au-delà de la vulgarisation, d'outiller les participants en les éclairant sur les missions de l'ARCEP, ainsi que les problématiques et les enjeux parfois complexes, liés aux communications électroniques mobiles.

Au total, 365 délégués régionaux et locaux, provenant de toutes les préfectures de notre pays, ont ainsi pu bénéficier de cette formation dans les six (06) villes étapes ciblées selon le calendrier ci-après : Aného, le 2 ; Sokodé, le 3 ; Atakpamé, le 4 ; Kara, le 5 ; Kpalimé, le 6 ; Dapaong, le 8. Ils ont ainsi pu consolider leurs connaissances à travers des modules tels que : les principes d'encadrement tarifaire, la protection et la défense des droits et intérêts des consommateurs, les indicateurs de qualité de service, les mécanismes d'alerte et de saisine des plaintes et leur traitement ... Entre autres thématiques d'actualité ont également été abordées : l'identification des abonnés ainsi que l'Arrêté portant limitation du nombre de cartes SIM par abonné et par opérateur, la portabilité, l'interopérabilité et la dynamique concurrentielle sur le segment du mobile money.

Ainsi outillés, les bénéficiaires seront mieux à même, de diffuser ces informations au sein de leurs communautés afin de remonter, de façon beaucoup plus efficace, les plaintes auprès du Régulateur. C'est en ce sens qu'afin de toucher toutes les couches de la population, des émissions radiodiffusées en langues vernaculaires ont agrémenté et appuyé cette initiative inédite qui a reçu un accueil très enthousiaste.

Pour rappel, la protection et la défense des droits et intérêts des consommateurs constitue l'une des prérogatives les plus importantes de l'Autorité de régulation. Cette tournée initialement prévue du 9 au 18 septembre 2021, avait été reportée suite aux mesures de restrictions sanitaires édictées par le gouvernement, au lendemain du 9 septembre 2021, date à laquelle s'est tenue le séminaire de Lomé.

