

Les services de Togo Cellulaire et de Moov Africa Togo ne sont pas conformes aux obligations de qualité fixées par la réglementation

LOME, Togo, le 20 décembre 2021

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a, dans le cadre de ses missions de contrôle, réalisé, au titre de l'année 2021, des mesures de qualité de service, afin de s'assurer du respect par les opérateurs de leurs obligations telles que fixées par la réglementation en vigueur, notamment l'Arrêté n°005/MENTD/CAB du 29 avril 2021 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils.

Les mesures réalisées ont porté d'une part, sur les indicateurs des services voix tels que la qualité vocale, le taux de coupure d'appel, le taux de succès d'appel et, d'autre part, sur les indicateurs des services data tels que le taux d'échec de téléchargement, le débit montant et le débit descendant.

Aux termes de 50 000 kms parcourus dans le Grand Lomé et les cinq régions du pays, de 3000 heures de collecte de données, de 50 000 appels générés et de 360 000 accès internet opérés, le constat est sans appel : la qualité de service sur les réseaux de Togo Cellulaire et Moov Africa Togo n'est pas conforme aux seuils fixés par l'Arrêté susmentionné.

Pour rappel, l'ARCEP a déjà ouvert depuis le 9 juillet 2021, une procédure de sanction pour manquements graves aux obligations de qualité de service à l'encontre des deux opérateurs de téléphonie mobile, dont l'instruction suit son cours.

Conformément à sa vision, telle que déclinée dans son Plan stratégique 2021-2023, l'ARCEP a inscrit la qualité de service et la protection des droits des consommateurs au cœur de ses priorités. A ce titre, elle publie les résultats des mesures effectuées par devoir d'information et de transparence, et s'engage à réitérer périodiquement l'opération.

