

## Tarifs des forfaits voix et data : Togo Cellulaire et Moov Africa Togo parmi les plus chers de l'UEMOA. De grands progrès restent à faire ...

LOME, Togo, le 3 février 2022

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a fait une analyse comparative des tarifs pratiqués par les opérateurs de communications électroniques au sein de l'Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine (UEMOA) pour des offres identiques ou similaires. Le benchmark a porté sur les offres mobiles (voix et data) et FTTH (fibre à domicile). Il en ressort les enseignements suivants :

**Pour les offres mobiles** : tarifs hors forfaits, forfaits mixtes (voix et data), forfaits data et forfaits voix

- i) **Pour les offres hors forfaits**, le Togo se classe enfin parmi les tarifs les moins élevés à la suite de la procédure de sanction de l'ARCEP pour le non-respect de la non-différenciation tarifaire « on-net/off-net » qui a permis de baisser de 30% les tarifs inter-réseaux. Cependant, le volume d'appels n'est plus que de 8% en moyenne chez les deux opérateurs et diminue chaque mois du fait de la montée en puissance des forfaits.
- ii) **Pour les offres forfaits** :
  - a. Concernant les forfaits 100% data, le **Togo se positionne parmi les tarifs les plus élevés de la zone avec des tarifs jusqu'à 25 fois plus chers que le meilleur tarif de la zone.**
  - b. Concernant les forfaits 100% voix, **les tarifs au Togo font partie des tarifs les plus élevés de la zone, jusqu'à 4 fois plus chers que le meilleur tarif de la zone.**
  - c. Concernant les forfaits mixtes, l'analyse a porté sur la partie voix qu'offrent les opérateurs dans ces forfaits. Les comparaisons **montrent que les tarifs au Togo se situent dans la moyenne régionale.**

**Pour les offres data FTTH** :

- i) **En entrée de gamme** correspondant aux offres inférieures à 25 Mbps, **le Togo se situe parmi les tarifs les plus bas**, grâce à l'offre de 10 Mbps de GVA Togo à 15 000 F CFA par mois ;
- ii) **En milieu de gamme** correspondant aux offres à partir de 25 Mbps à 50 Mbps, **les tarifs de Togo Telecom et GVA Togo s'inscrivent dans la moyenne régionale** ;
- iii) **En haut de gamme** correspondant aux offres de 100 Mbps, **les tarifs au Togo s'inscrivent dans la moyenne régionale**, tout en étant 15 000 Fcfa plus élevés que le meilleur tarif de la zone.

**En conclusion, pour les forfaits 100% data et 100% voix, le Togo fait partie des tarifs les plus élevés de la zone. En revanche, pour les offres au tarif de base, les forfaits mixtes (voix + data) et les offres fibre à domicile (FTTH), les tarifs au Togo s'inscrivent dans la moyenne régionale.**

Pour rappel, l'ARCEP, dans sa détermination à faire baisser les tarifs, a déjà adopté, par décision n°011/ARCEP/DG/21 du 19 janvier 2021, des principes de tarification juste et raisonnable ayant conduit à (i) une meilleure transparence et comparabilité des offres en vue de mieux orienter le choix des consommateurs ; (ii) une durée de validité illimitée des recharges de crédit de communication au tarif de base tant que la carte SIM est active ; (iii) une durée de validité raisonnable pour les offres forfaits et promotionnelles ; (iv) un plafonnement à 3% des frais de transfert du crédit de communication de compte à compte ; (v) un plafonnement à 20 F CFA par appel, aux services d'assistance clientèle des opérateurs, quelle que soit sa durée.

Toutefois, ces mesures ont certes entraîné de nouvelles offres sur le marché mais n'ont pas permis de baisser les tarifs de manière substantielle. En effet, ceux-ci demeurent toujours élevés par rapport à la majorité des pays de l'UEMOA.

**L'ARCEP exhorte une fois de plus les opérateurs**, bien que jouissant d'une liberté de fixation des tarifs de détail, à **plus de responsabilité pour un accès des consommateurs aux services mobiles à un prix plus juste et raisonnable** en vue d'accélérer le développement de l'économie numérique au Togo.

Conformément à sa vision, telle que déclinée dans son Plan stratégique 2021-2023, l'ARCEP a inscrit la protection des droits des consommateurs au cœur de ses priorités. A ce titre, elle publie régulièrement des études et enquêtes pour éclairer les choix des consommateurs. Au-delà, et par devoir d'information et de transparence, **l'ARCEP s'engage à informer, chaque fois que de besoin, les consommateurs sur la situation et les améliorations progressives, notamment en matière de qualité de service et de tarifs.**

L'étude complète est disponible sur le site de l'ARCEP :

[https://arcep.tg/wp-content/uploads/2022/02/Benchmark-sur-les-tarifs\\_Togo-et-pays-de-l-UEMOA.pdf](https://arcep.tg/wp-content/uploads/2022/02/Benchmark-sur-les-tarifs_Togo-et-pays-de-l-UEMOA.pdf)

