

**DECISION N° 068 /ARCEP/DG/21**

**Fixant le protocole de notification à l'ARCEP des incidents dans la fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs de communications électroniques**

**LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DES POSTES**

Sur rapport conjoint du directeur infrastructures, réseaux et services et du directeur juridique et de la protection des consommateurs,

Vu la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques, telle que modifiée par la loi n° 2013-003 du 19 février 2013 ;

Vu la loi n°99-011 du 28 décembre 1999 portant organisation de la concurrence au Togo ;

Vu le décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020 portant nomination du directeur général de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2020-023-PR du 07 avril 2020 portant nomination des membres du comité de direction de l'ARCEP et de son président ;

Vu le décret n°2018-174/PR du 10 décembre 2018 fixant les taux, les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances dues par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques ;

Vu le décret n°2016-109/PR du 20 octobre 2016 portant plan national d'attribution des bandes de fréquences (PNAF) ;

Vu le décret n°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 portant sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques modifié par le décret n°2018-144/PR du 03 octobre 2018 ;

Vu le décret n°2014-088/PR du 31 mars 2014 portant sur les régimes juridiques applicables aux activités de communications électroniques modifié par le n°2018-145/PR du 03 octobre 2018 ;

Vu l'arrêté n°014/MPEN/CAB du 7 juin 2017 portant attribution de licence de fournisseur d'accès Internet (FAI) à la société TEOLIS S.A ;

Vu l'arrêté n°015/MPEN/CAB du 7 juin 2017 portant attribution de licence de fournisseur d'accès Internet (FAI) à la société GVA Togo ;

Vu l'arrêté n°004/MPENIT/CAB du 06 novembre 2019 portant renouvellement de la licence de la société Togo Télécom et portant autorisation du changement de contrôle de la société des télécommunications du Togo (TOGO TELECOM) ET DE TOGO CELLULAIRE ;

Vu l'arrêté n°006/MPEN/CAB du 12 juin 2018 portant extension à la 4G et renouvellement de la licence de l'opérateur ATLANTIQUE TELECOM TOGO (MOOV) pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles ;

Vu l'arrêté n°005/MPEN/CAB du 12 juin 2018 portant extension à la 4G et renouvellement de la licence de l'opérateur TOGO CELLULAIRE pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G par TOGO CELLULAIRE signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO CELLULAIRE ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques fixes par TOGO TELECOM signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO TELECOM ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G par ATLANTIQUE TELECOM TOGO signé le 18 décembre 2018 entre l'Autorité de régulation et la société ATLANTIQUE TELECOM TOGO ;

Considérant le cahier des charges de GVA Togo signé le 19 mai 2017 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques en vue de la fourniture d'accès Internet ;

Considérant le cahier des charges de TEOLIS S.A signé le 18 mai 2017 pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques en vue de la fourniture d'accès Internet ;

Considérant les obligations de permanence et de continuité de service mises à la charge des opérateurs de communications électroniques ;

Considérant les obligations d'information de l'administration et des usagers des services de communications électroniques mises à la charge des opérateurs de communications électroniques en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture au public des services de communications électroniques ;

## DECIDE :

### **Article 1<sup>er</sup> : Objet**

La présente décision a pour objet de fixer le protocole de notification de l'administration et du public en cas de survenance d'incidents affectant la fourniture de services de communications électroniques au public.

### **Article 2 : Protocole de notification des incidents et d'information en cas d'incident**

En cas d'interruption des services fournis par les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques, notamment la voix, la messagerie, la data et les services de monnaie électronique mobile,

1. Chaque opérateur informe sans délai, l'Autorité de régulation et le Ministère de l'économie numérique et de transformation digitale par :
  - SMS
  - E-mail : [incident@arcep.tg](mailto:incident@arcep.tg)
  - toutes autres plateformes de messageries instantanées indiquées par l'ARCEP.

Cette information porte sur la nature de l'incident, la zone géographique concernée, les services et le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli.

2. Un courrier officiel notifiant l'incident à l'ARCEP et au ministère est transmis au plus tard le jour ouvré suivant l'incident.

Le courrier officiel est un courrier papier signé et portant le cachet de l'opérateur. Afin de respecter le délai de transmission, ce courrier peut être transmis par courriel.

3. A l'issue de l'incident, un rapport d'incident est adressé à l'ARCEP dans un délai de 72 heures. Ce rapport précise la cause de l'incident, les solutions apportées et les actions prises pour éviter de nouveau un tel incident.

4. Lorsque la durée de l'incident dépasse 2 heures, chaque opérateur est tenu d'informer les usagers par :

- Envoi de messages automatisés aux utilisateurs
- Communication dans les médias
- Message informant les utilisateurs de la résolution du problème.

### **Article 3 : Sanctions**

Le non-respect du présent protocole est sanctionné conformément à la réglementation en vigueur et aux stipulations des cahiers des charges respectifs des opérateurs.

### **Article 4 : Entrée en vigueur**

La présente décision entre en vigueur à compter de la date de sa signature.

Lomé, le 11 MARS 2021



**Michel Yaovi GALLEY**

### **Ampliation**

MENTD	:	1
TOGO TELECOM .....	:	1
TOGO CELLULAIRE .....	:	1
MOOV AFRICA TOGO	:	1
GVA TOGO .....	:	1
TEOLIS S.A .....	:	1
CAFE Informatique & Telecommunications ....	:	1
Associations des consommateurs	:	1