

## **L'ARCEP lance une enquête satisfaction client**

LOME, Togo, le 31 mai 2022

Dans son communiqué du 19 avril 2022, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) portait à l'attention du public qu'elle avait démarré une campagne nationale de mesures de qualité des services (QoS) mobiles voix (2G) et data (3G/4G) afin d'évaluer la conformité de la qualité des services fournis par les deux opérateurs mobiles aux exigences réglementaires fixées par 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.

Parallèlement à ces mesures en cours, l'ARCEP juge pertinent de recueillir le ressenti des consommateurs sur leur expérience avec leurs opérateurs mobiles et leurs fournisseurs d'accès d'Internet, afin de mettre en perspective la qualité de service au regard de la qualité de l'expérience client.

A cet effet, l'ARCEP lance une enquête de satisfaction client à travers les canaux ci-après :

- **USSD \*800#**,
- **Appel au numéro 8000**,
- **Application mobile « arcep Togo » sur play store/apple store**,
- **Web : [www.arcep.tg](http://www.arcep.tg)**

L'ARCEP a le plaisir de convier chaque consommateur des services de communications électroniques à contribuer à cette évaluation en participant à cette enquête jusqu'au **17 juin 2022**.

Conformément à sa mission et à sa vision, la satisfaction des consommateurs et le respect de leurs droits et intérêts constituent l'une des priorités essentielles pour l'ARCEP.

