

-----  
**DECRET N° 2021-073 /PR**  
**portant procédures de règlement de différends, de conciliation**  
**et de sanction devant l'Autorité de régulation**  
**des communications électroniques et des postes**

-----  
**LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,**

Sur le rapport du ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale,

Vu la Constitution du 14 octobre 1992 ;

Vu la loi n° 99-004 du 15 mars 1999 sur les services postaux, modifiée par la loi n° 2002-023 du 12 septembre 2002 ;

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

Vu le décret n° 2012-004/PR du 29 février 2012 relatif aux attributions des ministres d'Etat et ministres ;

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° 2020-076/PR du 28 septembre 2020 portant nomination du Premier ministre ;

Vu le décret n° 2020-080/PR du 1<sup>er</sup> octobre 2020 portant composition du Gouvernement, complété par le décret n° 2020-090/PR du 2 novembre 2020 ;

Le conseil des ministres entendu,

**DECRETE :**

**CHAPITRE I<sup>er</sup> : DISPOSITIONS GENERALES**

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

Le présent décret, pris en application de la loi n° 99-04 du 4 mars 1999 sur les services postaux, modifiée par la loi n° 2002-023 du 12 septembre 2002 et de la loi n° 2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques, modifiée par la loi n° 2013-003 du 19 février 2013, précise les modalités de conduite des procédures de règlement de différends, de conciliation et de sanction devant l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.



## **Article 2 : Définitions**

Les termes non définis dans le présent décret ont la signification que leur confèrent la loi sur les services postaux et la loi sur les communications électroniques.

En outre, aux termes du présent décret, on entend par :

**Conciliation** : mode de règlement à l'amiable des litiges portés devant l'autorité de régulation. Il vise à rechercher un compromis tout en respectant les intérêts de chaque partie au litige ;

**Différend** : conflit provoqué par une opposition d'intérêts entre deux (2) ou plusieurs opérateurs de communications électroniques ou entre un opérateur de communications électroniques et les utilisateurs ;

**Sanction** : peine infligée à un opérateur de communications électroniques pour sanctionner le non-respect par celui-ci des dispositions légales et réglementaires ou des clauses de son cahier des charges.

## **CHAPITRE II : REGLES APPLICABLES AUX PROCEDURES DE REGLEMENT DE DIFFEREND**

### **Article 3 : Saisine de l'Autorité de régulation pour règlement de différend**

La direction générale de l'Autorité de régulation est saisie d'une demande de règlement de différend par le dépôt d'une demande écrite et signée du ou des demandeur(s), accompagnée d'un dossier renseignant l'identité du demandeur et comportant tous les éléments de nature à justifier la demande et à permettre à l'Autorité de régulation de statuer sur le différend.

Une décision de l'Autorité de régulation fixe, précise et complète les modalités de dépôt des demandes de règlement de différend ainsi que le contenu des dossiers de demande.

La direction générale de l'Autorité de régulation peut également être saisie d'une demande conjointe de règlement de différend. Le dossier à fournir dans ce cas, est précisé par décision de l'Autorité de régulation.

### **Article 4 : Vérification du dossier de saisine**

La direction générale de l'Autorité de régulation accuse réception des demandes de règlement de différend qui lui sont soumises et vérifie que le dossier est complet.

A compter de la date de réception de la demande, la direction générale de l'Autorité de régulation dispose d'un délai de dix (10) jours calendaires pour informer le demandeur de l'état de son dossier. Elle peut solliciter des éléments complémentaires si le dossier de demande est incomplet. En cas de silence de la direction générale de l'Autorité de régulation, le dossier est réputé complet au terme de ce délai.

Le demandeur est tenu de fournir les éléments complémentaires demandés par la direction générale de l'Autorité de régulation dans le délai fixé par celle-ci, qui ne peut être inférieur à dix (10) jours calendaires. A défaut, la saisine est caduque.

Lorsque la direction générale de l'Autorité de régulation considère que le dossier de demande est complet ou réputé complet, elle inscrit la demande sur un registre et appose un timbre daté du jour.



Les pièces adressées à la direction générale de l'Autorité de régulation au titre d'éléments complémentaires sur un dossier en cours d'instruction sont également marquées d'un timbre indiquant leur date de réception.

#### **Article 5 : Recevabilité de la demande**

La demande est déclarée irrecevable notamment :

- en cas de défaut de qualité du demandeur : le demandeur n'a pas la qualité s'il n'est ni titulaire d'une licence ou d'une autorisation, ni un exploitant soumis au régime de la déclaration, ni un exploitant d'infrastructures alternatives, ni un opérateur non national ;
- lorsque les faits évoqués n'entrent pas dans le champ des compétences de l'Autorité de régulation.

La recevabilité ou l'irrecevabilité est notifiée au demandeur par porteur contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la demande. La décision d'irrecevabilité est susceptible de recours conformément aux dispositions de l'article 29 de la loi sur les communications électroniques.

#### **Article 6 : Durée de la procédure**

L'Autorité de régulation se prononce dans un délai de trois (3) mois à compter de la date à laquelle la demande est déclarée recevable.

Toutefois, ce délai peut être porté à six (6) mois lorsqu'il est nécessaire de procéder à des investigations et expertises complémentaires. Dans ce cas, l'Autorité de régulation en informe les parties.

#### **Article 7 : Désignation du rapporteur**

Lorsque la demande est recevable, le directeur général nomme un rapporteur au sein de la direction générale de l'Autorité de régulation, notifie aux parties l'ouverture de la procédure et la nomination du rapporteur, et transmet au défendeur, contre accusé de réception, copie du dossier de demande.

#### **Article 8 : Instruction des dossiers**

Le rapporteur fixe le calendrier de la procédure.

A la réception du dossier de demande, le défendeur dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour présenter ses observations et communiquer son dossier en réponse. Ce délai peut être porté par le rapporteur à trente (30) jours calendaires sur demande motivée du défendeur.

En l'absence d'observations transmises dans ce délai, l'Autorité de régulation peut rendre une décision par défaut.

Dès réception des observations et pièces d'une partie, le rapporteur les communique aux autres parties. Il peut solliciter des observations des parties sur les pièces versées à la procédure et fixe le délai dans lequel les parties peuvent transmettre leurs observations et peuvent communiquer de nouvelles pièces.

Les pièces parvenues au rapporteur hors délai ne sont pas prises en compte pour l'instruction du dossier.



La direction générale de l'Autorité de régulation fixe les modalités de communication des observations et pièces des parties à la procédure.

A l'issue de l'instruction, le rapporteur remet le dossier d'instruction au directeur général qui le transmet au comité de direction et convoque une réunion dudit comité.

#### **Article 9 : Mesures d'instruction**

Le rapporteur peut procéder, dans le respect du principe du contradictoire, à toute mesure d'instruction qui lui paraît utile. Il peut entendre les parties et les inviter à fournir toute explication nécessaire au règlement du différend. Il peut faire appel à tout tiers de son choix pour mener les investigations et expertises qu'il juge utiles aux fins de résoudre le différend.

Le rapporteur peut se faire assister d'agents assermentés de l'Autorité de régulation afin de procéder aux constatations qu'il estime nécessaires en se transportant sur les lieux avec l'accord de la partie concernée. Les parties sont invitées à assister à cette visite.

Les constatations faites donnent lieu à l'établissement d'un procès-verbal établi par le rapporteur ou les agents qui l'assistent. Ce procès-verbal est signé par chacune des parties. En cas de refus de signer, il en est fait mention dans le procès-verbal. Une copie du procès-verbal est remise à chacune des parties.

#### **Article 10 : Mesures conservatoires**

Sur proposition du rapporteur, le directeur général peut demander au comité de direction de prendre toute mesure conservatoire nécessaire pour assurer la continuité du fonctionnement des réseaux et des services.

La durée des mesures conservatoires ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours calendaires. Ces mesures peuvent être prorogées pour une nouvelle période de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires maximum si leur mise en œuvre n'est pas achevée. La prorogation n'est accordée qu'après avoir recueilli les observations de l'intéressé.

Le rapporteur sollicite préalablement les observations des parties dans le cadre de l'instruction du dossier.

Une partie peut, à tout moment et par demande motivée adressée au rapporteur, solliciter la mise en œuvre de mesures conservatoires.

#### **Article 11 : Audience devant le comité de direction et délibération**

Après étude du rapport d'instruction, le comité de direction se réunit en audience. Les parties sont convoquées à cette audience par le comité de direction. La convocation à l'audience est adressée aux parties dix (10) jours calendaires au moins avant la date d'audience. Elle est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique.

Les parties peuvent se faire assister par un conseil de leur choix ou se faire représenter.

Le rapporteur expose les arguments des parties et la solution proposée pour résoudre le différend à l'issue de l'instruction.

Le comité de direction peut, dans le respect du contradictoire, demander aux parties de présenter oralement leurs observations.



Le comité de direction délibère hors la présence du rapporteur et des parties selon les règles applicables.

Le comité de direction se prononce dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de l'audience.

**Article 12 : Notification et publication des décisions**

Les décisions du comité de direction en règlement de différend sont notifiées aux parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique avec accusé de réception.

Elles sont publiées au Journal officiel et sur le site de l'Autorité de régulation, sous réserve des secrets protégés par la loi.

**Article 13 : Frais de procédure de règlement de différend**

La procédure de règlement de différend devant l'Autorité de régulation est gratuite.

Dans le cas où l'Autorité de régulation décide de mener des investigations et expertises complémentaires nécessitant de porter le délai au terme duquel elle statue à six (6) mois conformément à l'article 32 de la loi sur les communications électroniques et qu'elle a recours à des tiers, l'Autorité de régulation peut toutefois décider de faire supporter tout ou partie des frais engagés par elle pour faire réaliser ces investigations et expertises au demandeur ou au défendeur selon qu'elle fait droit ou non à la saisine, ou de les répartir entre eux en équité.

**Article 14 : Utilisation des informations reçues**

Les informations échangées dans le cadre d'une procédure de règlement de différend ne peuvent être utilisées par les parties à des fins autres que la résolution du différend.

**CHAPITRE III : RÈGLES APPLICABLES AUX PROCÉDURES DE CONCILIATION**

**Article 15 : Saisine de l'Autorité de régulation pour conciliation**

La direction générale de l'Autorité de régulation peut être saisie d'une demande de conciliation par le dépôt d'une demande écrite et signée du demandeur ou d'une demande conjointe des parties, accompagnée des informations renseignant sur l'identité du demandeur ou celle des parties et de tout élément utile à la description du litige.

La direction générale de l'Autorité de régulation fixe, précise et complète les modalités de dépôt des demandes de conciliation et les informations devant accompagner la demande.

**Article 16 : Ouverture d'une procédure de conciliation à l'initiative de l'Autorité de régulation**

Conformément à l'article 30 de la loi sur les communications électroniques, lorsqu'elle a connaissance d'un litige entre opérateurs ou entre un opérateur et un ou plusieurs utilisateurs, la direction générale de l'Autorité de régulation peut leur proposer de résoudre leur litige par voie de conciliation.

Le ministre chargé des communications électroniques peut, à tout moment, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique, instruire le directeur général de l'Autorité de régulation de se saisir d'une demande de conciliation. Le directeur



général de l'Autorité de régulation en informe immédiatement le comité de direction et procède à la conciliation.

#### **Article 17 : Modalités de conduite de la conciliation**

Lorsqu'il est décidé de tenter de résoudre le litige par voie de conciliation, le directeur général nomme un conciliateur et en informe les parties et le comité de direction.

Le conciliateur organise la procédure de conciliation et favorise la recherche et la conclusion d'un accord entre les parties.

Il invite les parties à une première séance pour entendre leur position sur le litige et déterminer d'un commun accord un calendrier de procédure. Ce calendrier peut prévoir de nouvelles séances et la production d'observations et de pièces par les parties.

Il peut, sous réserve de l'acceptation des parties, inviter toute autre personne dont l'audition lui paraît utile.

#### **Article 18 : Fin de la procédure de conciliation**

La procédure de conciliation prend fin par l'établissement d'un procès-verbal de conciliation ou de non-conciliation signé par le conciliateur et les parties et transmis au comité de direction.

En cas de succès de la conciliation, le procès-verbal vaut accord entre les parties.

A défaut d'accord entre les parties au terme d'un délai de deux (2) mois à compter de la première séance de conciliation, le conciliateur constate l'échec de la conciliation et établit un procès-verbal de non-conciliation qu'il transmet aux parties et au comité de direction.

En cas d'échec de la conciliation pour un litige entre opérateurs et si les conditions fixées par l'article 29 de la loi sur les communications électroniques sont réunies, la partie la plus diligente peut saisir l'Autorité de régulation d'une demande de règlement de différend.

Dans tous les cas, les parties peuvent entreprendre toute autre mesure permise par la loi pour trancher leur litige.

#### **Article 19 : Frais de procédure de conciliation**

La procédure de conciliation devant l'Autorité de régulation est gratuite.

### **CHAPITRE IV : RÈGLES APPLICABLES EN CAS DE MISE EN ŒUVRE DES POUVOIRS DE SANCTION DE L'AUTORITÉ DE RÉGULATION**

#### **Article 20 : Ouverture de la procédure de sanction**

En cas de manquement par un opérateur ou un fournisseur de services aux obligations mises à sa charge, le directeur général de l'Autorité de régulation ouvre, par décision, une procédure de sanction à son encontre.

Le manquement est constaté par la direction générale de l'Autorité de régulation ou porté à sa connaissance.

Le ministre chargé des communications électroniques peut, également, par lettre recommandée avec avis de réception ou par voie électronique, instruire le directeur général de l'Autorité de régulation d'ouvrir une procédure de sanction à l'encontre d'un opérateur ou



d'un fournisseur de services. Le directeur général de l'Autorité de régulation en informe immédiatement le comité de direction et procède à l'ouverture de la procédure de sanction.

### **Article 21 : Instruction**

Le directeur général désigne un rapporteur chargé de conduire l'instruction. Le rapporteur peut entendre toute personne susceptible de contribuer à son information ainsi que l'intéressé qui peut se faire assister d'un conseil ou représenter par tout tiers de son choix. Il peut demander communication de toutes informations ou pièces qu'il juge nécessaires.

A l'issue de l'instruction, le rapport d'instruction est transmis au comité de direction qui se réunit en session pour statuer sur l'opportunité de la poursuite de la procédure.

Lorsque le comité de direction décide de poursuivre la procédure, il met en demeure la personne mise en cause de remédier aux manquements constatés ou de s'expliquer sur ces manquements, dans un délai qu'il détermine. La mise en demeure est motivée et notifiée à l'intéressé. Elle expose les faits et rappelle les règles applicables à l'intéressé. Cette mise en demeure peut être rendue publique.

Si l'intéressé ne se conforme pas à la mise en demeure dans les délais fixés, le rapporteur établit un rapport complémentaire contenant l'exposé des faits et les griefs retenus à la charge de la personne mise en cause. Ce rapport est transmis au comité de direction.

### **Article 22 : Audience devant le comité de direction et délibération**

Le comité de direction transmet le rapport complémentaire à la personne mise en cause.

Il fixe les délais et conditions dans lesquels l'intéressé peut consulter le dossier d'instruction et recevoir copie des pièces du dossier. Il fixe également le délai dans lequel l'intéressé peut formuler des observations par écrit sur le rapport complémentaire. Les délais mentionnés au présent alinéa ne peuvent être inférieurs à sept (7) jours calendaires. Le cas échéant, les observations écrites de l'intéressé sont transmises par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'attester de sa date de réception.

Après avoir permis à l'intéressé de présenter ses observations par écrit, le comité de direction le convoque à une audience contradictoire durant laquelle elle procède à son audition et à celle du rapporteur. L'intéressé peut se faire assister ou représenter par tout tiers de son choix.

Le comité de direction peut également entendre toute personne dont il estime l'audition utile.

La convocation doit parvenir à l'intéressé au moins sept (7) jours calendaires avant la date retenue pour l'audience.

L'audience devant le comité de direction est publique. Toutefois, le comité de direction peut, d'office ou à la demande de l'intéressé, restreindre la publicité de l'audience dans l'intérêt de l'ordre public ou lorsque la protection de secrets protégés par la loi l'exige.

A l'issue de l'audience, le comité de direction délibère hors la présence du rapporteur et de la personne mise en cause.



### **Article 23 : Sanctions**

Le comité de direction peut prononcer à l'encontre d'un opérateur ou fournisseur de service une amende, conformément à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques.

Le comité de direction peut prononcer, à l'encontre d'un opérateur qui fournit un service postal une sanction conformément à la loi sur les services postaux.

Sous réserve de l'accord préalable et écrit du ministre chargé des communications électroniques, le comité de direction peut prononcer à l'encontre d'un opérateur ou fournisseur de services une restriction de la portée et/ou de la durée de la licence ou de l'autorisation, conformément à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques.

Le comité de direction peut proposer au ministre chargé des communications électroniques la suspension ou le retrait de la licence ou de l'autorisation, ou l'imposition de mesures spécifiques visant à faire respecter les modalités de la licence d'un opérateur ou fournisseur de services, conformément à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques. Dans ce cas, et suivant la procédure prévue à l'alinéa précédent, la décision relative à la sanction est prise en conseil des ministres, sur proposition du ministre chargé des communications électroniques.

### **Article 24 : Mesures conservatoires**

Le comité de direction peut prendre toute mesure conservatoire nécessaire pour assurer la continuité du fonctionnement des réseaux et des services. La durée des mesures conservatoires ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours calendaires. Ces mesures peuvent être prorogées pour une nouvelle période de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires maximum si leur mise en œuvre n'est pas achevée. La prorogation n'est accordée qu'après avoir recueilli les observations de l'intéressé.

### **Article 25 : Modalités de notification et publication des décisions**

La décision du comité de direction est notifiée à l'intéressé par lettre recommandée avec accusé de réception ou par voie électronique avec accusé de réception. Une copie est adressée au ministre chargé des communications électroniques.

Lorsque le comité de direction décide qu'il n'y a pas lieu d'adresser une mise en demeure ou de notifier des griefs, la décision est notifiée, le cas échéant, à la personne ayant porté le manquement à la connaissance de l'Autorité de régulation, sous réserve des secrets protégés par la loi.

Les décisions sont publiées au Journal officiel et sur le site de l'Autorité de régulation, sous réserve des secrets protégés par la loi.

### **Article 26 : Recours contre les décisions de l'ARCEP**

Les décisions de l'Autorité de régulation sont susceptibles de recours, conformément aux dispositions des articles 29 et 32 de la loi sur les communications électroniques, devant les juridictions compétentes.

## **CHAPITRE V : DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES**

### **Article 27 : Non-application aux procédures en cours**

Le présent décret ne s'applique pas aux procédures de règlement de différend, de conciliation ou de sanction en cours.



**Article 28 : Exécution**

Le ministre de l'économie numérique et de la transformation digitale est chargé de l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal officiel de la République togolaise.

Fait à Lomé, le 24 JUIN 2021



Le Président de la République

**SIGNE**

Faure Essozimna GNASSINGBE

Le Premier ministre

**SIGNE**

Victoire S. TOMEGA-DOGBE

Le ministre de l'économie numérique  
Et de la transformation digitale

**SIGNE**

Cina LAWSON

Pour l'ampliation,  
Le Secrétaire Général  
de la Présidence de la République



Ablamba Ahoefavi JOHNSON