

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Enquête de satisfaction client : la majorité des consommateurs insatisfaits des services offerts par les opérateurs fixes et mobiles.

LOME, Togo, le 20 juillet 2022.

L'ARCEP a réalisé **du 30 mai au 17 juin 2022**, une enquête de satisfaction des services de communications électroniques au Togo **dans le but de connaître à ce moment précis le ressenti/opinion des consommateurs.**

Cette enquête large public, a enregistré **plus de 32 000 réponses** à travers les canaux USSD (*800#), web (www.arcep.tg), application mobile (ARCEP TOGO) et centre d'appel (8000). L'ARCEP exprime toute sa reconnaissance aux consommateurs qui ont massivement participé à cette enquête de satisfaction.

Il ressort des réponses reçues, un niveau d'insatisfaction élevé des services fibre à domicile proposés par les deux opérateurs fixes : Togo Telecom (TGT), Group Vivendi Africa Togo (GVA) ; il en est de même des services des deux opérateurs mobiles : Togo Cellulaire (TGC) et Moov Africa Togo (MAT).

Pour les clients des fournisseurs d'accès internet fixe offrant la fibre à domicile, l'insatisfaction porte principalement sur **la cherté des services** (78% pour TGT et 68% pour GVA), **les problèmes de qualité des services** (40% pour GVA et 32% pour TGT) et **l'indisponibilité des services** (42% pour GVA et 32% pour TGT). Par ailleurs, les clients se sont aussi plaints des **problèmes de facturation, de l'inaccessibilité des services d'assistance clientèle et des délais de réparation des pannes trop longs.**

Pour les clients des opérateurs mobiles, l'insatisfaction porte principalement sur **la cherté des services** (75% pour TGC et 64% pour MAT), **les problèmes de qualité des services** (55% pour TGC et 49% pour MAT) et **l'indisponibilité des services** (58% pour TGC et 57% pour MAT). Par ailleurs, les clients se sont aussi plaints des **réceptions de messages intempestifs à caractère publicitaire, d'épuisement anormal des forfaits et des délais longs de réparation des dysfonctionnements.** Les différents ressentis exprimés par les consommateurs sondés sur les services mobiles, sont en phase avec les études sur les tarifs et les mesures de qualité de service (QoS) publiées par l'ARCEP.

L'ARCEP exhorte encore une fois les opérateurs mobiles et fixes à plus d'investissements pour améliorer la qualité et la disponibilité des services et à davantage d'efforts pour la baisse des tarifs, notamment pour les services mobiles qui demeurent toujours parmi les plus chers de la zone UEMOA en entrée de gamme.

Le Rapport de l'enquête peut être consulté sur : www.arcep.tg/enquete-satisfaction-juin-2022

