

Fibre à domicile (Canal Box) de l'opérateur GVA Togo : manquements graves et récurrents d'indisponibilité de service

LOME, Togo, le 02 septembre 2022

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) note avec regret depuis quelques semaines des manquements graves et récurrents dans la fourniture des services de l'opérateur Groupe Vivendi Africa Togo (GVA Togo), notamment la multiplication des cas d'indisponibilité de services et plus particulièrement des débits d'une lenteur jusqu'en dessous de 1 Mbps en lieu et place des débits souscrits par les consommateurs respectivement de 50 Mbps et de 200 Mbps.

Les consommateurs subissent tous ces manquements sans que l'opérateur GVA Togo n'informe sur la nature du problème et le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli, et ce en violation de l'article 27 de son cahier des charges et des dispositions de la décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021 fixant le protocole de notification à l'ARCEP des incidents dans la fourniture des services de communications électroniques par les opérateurs. De surcroît, GVA Togo ne prend aucune disposition pour prolonger automatiquement les dates d'expiration des abonnements du nombre de jours correspondant à la durée des indisponibilités.

En conséquence, l'ARCEP a ouvert une procédure de sanction à l'encontre de GVA Togo pour non-respect des obligations de permanence, disponibilité et continuité des services conformément aux articles 17 et 27.3 de son cahier des charges et également pour défaut de notification d'incidents en violation de la décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021 susmentionnée.

L'ARCEP en profite pour inviter instamment tous les autres FAI, notamment TOGO TELECOM, TEOLIS S.A et CAFE INFORMATIQUE à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer la disponibilité de service ainsi que le respect des débits pour lesquels les consommateurs paient.

Le communiqué de presse peut être téléchargé sur :
www.arcep.tg/wp-content/uploads/2022/09/CP-indisponibilite-services-GVA.pdf

