

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



L'ARCEP fixe les règles de compensation des consommateurs d'internet fixe en cas d'indisponibilité de services ou de non-respect des engagements contractuels

LOME, Togo, le 27 octobre 2022

Les consommateurs des services d'internet fixe sont souvent victimes de divers désagréments dans la jouissance des services payés sans avoir la possibilité de bénéficier de compensations du fait d'un déficit réglementaire en la matière.

C'est dans le but de mettre fin à cette situation, source de graves préjudices pour les consommateurs, que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a adopté la décision n°185/ARCEP/DG/22 du 24 octobre 2022 qui fixe les conditions et modalités de compensations des consommateurs.

Cette décision prévoit des modalités de compensations en cas de :

- Indisponibilité ou interruption de services due à un incident affectant l'ensemble ou une partie des clients ;
- Non relève de dérangement chez un client dans les 48 heures suivant sa notification à l'opérateur ;
- Non-respect des délais convenus avec un client pour l'installation et/ou l'activation de services d'accès Internet ;
- Non-respect de rendez-vous convenu avec un client pour une intervention à domicile.

Les fournisseurs d'accès Internet sont tenus d'inclure ces modalités de compensations dans leurs conditions générales d'abonnement et de les respecter sous peine de sanction.

L'ARCEP rappelle une fois encore aux fournisseurs d'accès Internet leurs obligations réglementaires d'assurer un service disponible de manière permanente, continue et régulière en garantissant aux abonnés un service de qualité et les débits contractuellement souscrits.

La décision n°185/ARCEP/DG/22 peut être consultée sur : www.arcep.tg/decision-185-arcep-dg-22

