

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE



## Faible niveau de conformité de la qualité de service des réseaux mobiles.

LOME, Togo le 15 mars 2023

L'ARCEP a, dans le cadre de sa mission de contrôle et conformément à l'Arrêté N°005/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G/3G/4G et leurs seuils, réalisé du 3 novembre 2022 au 13 janvier 2023 la troisième campagne nationale de mesures de la qualité des services offerts par les deux opérateurs mobiles Togo Cellulaire et Moov Africa Togo.

Pour rappel, l'ARCEP a effectué la première campagne nationale au second semestre 2021. Cette campagne avait révélé une mauvaise qualité des services mobiles sur tout le territoire national.

Dix-huit (18) mois plus tard, à l'issue de cette dernière campagne nationale, l'ARCEP n'a constaté qu'**une faible amélioration de la qualité de service de l'ordre de 8% pour Togo Cellulaire et de 5% pour Moov Africa Togo**. La qualité des services voix et internet offerts par les deux opérateurs mobiles ne respecte donc toujours pas les seuils de conformité réglementaires pour plus de la moitié des seize indicateurs mesurés. Plus précisément à l'échelle nationale, **le taux de conformité est de 48,6% pour Togo Cellulaire et de 37% pour Moov Africa Togo**.

Cette mauvaise qualité est particulièrement flagrante en ce qui concerne l'accessibilité aux services voix et internet. A titre d'illustration, pour les deux opérateurs mobiles, moins de 2% des localités sont conformes pour les délais d'établissement d'appels voix dont le seuil est fixé à moins de 8 secondes et moins de 8% conformes pour le taux d'échec de téléchargement de page web en 3G. En ce qui concerne le débit de téléchargement 4G dont le seuil est fixé à 25 Mbps, le taux de conformité est de 7% pour Moov Africa Togo et de 34% pour Togo Cellulaire.

L'ARCEP note avec regret qu'en dépit des nombreuses interpellations adressées aux deux opérateurs de téléphonie mobile, force est de constater que la qualité de service ne s'est pas améliorée de manière significative. **Cette lenteur dans la résolution des problèmes de qualité de service est principalement due à l'insuffisance des investissements effectués par Togo Cellulaire et Moov Africa Togo dans les infrastructures de réseau.**

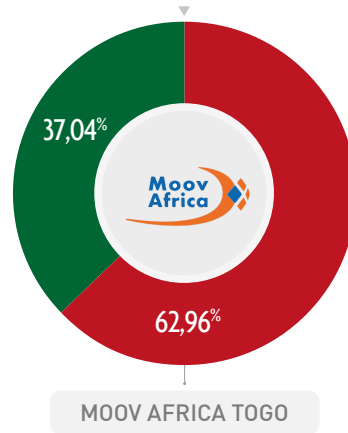
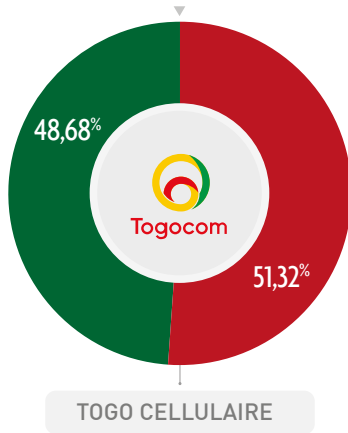
Face à ces violations continues de leurs obligations de qualité de service qui portent de graves préjudices aux consommateurs, **l'ARCEP a ouvert le 14 mars 2023, conformément au cadre réglementaire, une procédure de sanction à l'encontre de Togo Cellulaire et de Moov Africa Togo** afin de les contraindre à réaliser les investissements nécessaires et à prendre toutes les dispositions pour résoudre les problèmes de qualité de service sur l'ensemble du territoire national sous peine de sanction.

Le Rapport de la campagne peut être consulté sur :  
[www.arcep.tg/QoS-2022-S2](http://www.arcep.tg/QoS-2022-S2)





.....  
**Campagne Nationale - QoS**  
 DEUXIÈME SEMESTRE 2022 - 204 LOCALITÉS  
 ESTIMATION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE



■ Conforme  
 ■ Non Conforme



.....  
**Évolution QoS**  
 2021 - 2022  
 EVOLUTION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Conformité Réglementaire

