

## L'ARCEP MET EN DEMEURE MOOV AFRICA TOGO & TOGO CELLULAIRE POUR MANQUEMENTS GRAVES A LEURS OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES

LOME, Togo le 31 mai 2023

L'Autorité de Régulation des Communication Électroniques et des Postes (ARCEP) a réalisé du 3 novembre 2022 au 13 janvier 2023 une campagne nationale de mesures de la qualité de services mobiles (voix et internet) qui a révélé que **les deux opérateurs mobiles**, en dépit des multiples interpellations, **ne respectent toujours pas les seuils de conformité réglementaires**. Plus précisément, **le taux de non-conformité est de 63% pour Moov Africa Togo (groupe Maroc Télécom) et de 51,4% pour Togo Cellulaire (groupe Axian)**.

Face à ces violations graves et continues conjuguées à la faible amélioration de la qualité de service observée au cours des dix-huit (18) derniers mois de l'ordre de 5% pour Moov Africa Togo et 8% pour Togo Cellulaire, **la Direction Générale de l'ARCEP a ouvert le 14 mars 2023 une procédure de sanction à l'encontre de Moov Africa Togo et de Togo Cellulaire**.

L'ouverture de la procédure de sanction a été suivie, conformément aux règles de procédure fixées par la réglementation, d'une phase d'instruction au cours de laquelle les deux opérateurs mobiles ont eu accès à toutes les données de mesures.

Sur la base du rapport d'instruction, **le Comité de Direction de l'ARCEP** en sa session du 31 mai 2023 et après délibération, **a décidé de mettre en demeure Moov Africa Togo et Togo Cellulaire et de leur accorder un délai de six (6) mois** pour faire les investissements et mettre en œuvre les actions correctives nécessaires en vue du respect des indicateurs et seuils réglementaires de qualité des services sous peine de sanction.

Le communiqué de presse est disponible sur le site de l'ARCEP :

[https://arcep.tg/wp-content/uploads/2023/05/CP20230531-Mise en demeure QoS.pdf](https://arcep.tg/wp-content/uploads/2023/05/CP20230531-Mise%20en%20demeure%20QoS.pdf)

