

3^{ÈME} TOURNÉE NATIONALE D'ÉCHANGES ET DE SENSIBILISATION À L'ATTENTION DES COMMUNES ET DES CONSOMMATEURS

LOME, Togo, le 14 juillet 2023

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), en collaboration avec les associations de protection des droits des consommateurs, à savoir la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT), l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC) et le Mouvement Martin Luther King (MMLK), a organisé du **19 juin au 11 juillet 2023** la troisième tournée nationale d'échanges, de sensibilisation et d'information à l'endroit de deux cent trente-quatre (234) représentants des cent dix-sept (117) communes du Togo et de plus de sept cent (700) représentants locaux des trois associations des consommateurs partenaires.

Les participants ont été réunis dans dix (10) villes étapes : Aného, Atakpamé, Bassar, Dapaong, Lomé, Kara, Kpalimé, Mango, Notsè, Sokodé. Les échanges ont porté sur des sujets d'intérêt majeur pour le secteur des communications électroniques au Togo. Il s'agit par ordre de priorité :

- ***de la problématique de la mauvaise qualité de service :***

L'ARCEP est revenue sur les résultats de la dernière campagne nationale de mesures de qualité de service qui ont révélé que les services mobiles offerts aux consommateurs sont d'un niveau de qualité très peu satisfaisant avec un taux de conformité de 48% pour Togo cellulaire et de 37% pour Moov Africa Togo. De manière plus détaillée, l'ARCEP a présenté aux participants les résultats concernant leurs propres localités ainsi que les actions entreprises pour amener les opérateurs à faire les investissements nécessaires en vue de corriger les manquements relevés.

- ***des tarifs élevés pratiqués par les opérateurs mobiles en entrée de gamme :***

Bien que les tarifs des services mobiles aient connu une baisse significative de 71% chez Moov et de 63% chez Togo Cellulaire au cours des deux (02) dernières années, la majorité des consommateurs rencontrés ont estimé, que les tarifs, notamment ceux de l'internet, demeurent toujours trop élevés, surtout pour les personnes à faible revenu. L'ARCEP s'est engagée à travailler avec les opérateurs pour faire baisser davantage les tarifs afin de réduire la fracture numérique conformément à la feuille de route gouvernementale.

- ***des dispositifs mis en place pour la protection des consommateurs :***

L'ARCEP a sensibilisé les participants sur les mesures et actions concrètes contribuant à la défense et à la protection des droits des consommateurs. Il s'est agi notamment, d'informer de :

- la disponibilité d'un centre d'appel gratuit, accessible au numéro 8000, pour signaler à l'ARCEP les plaintes et les réclamations ;
- la possibilité de bénéficier d'une compensation en cas de défaillance des fournisseurs de service internet fixe ;
- la possibilité de refuser de recevoir les messages intempestifs, à caractère commercial et publicitaire.

- **de la protection contre les rayonnements non ionisants :**

L'ARCEP a présenté le cadre réglementaire relatif à la protection des citoyens contre les rayonnements non ionisants et les actions mises en place par l'ARCEP pour s'assurer de son respect par les opérateurs.

Enfin, les participants ont été invités à participer à l'enquête de satisfaction clients, lancée par l'ARCEP, le 19 juin 2023 afin de mieux porter leur voix.

Cette troisième tournée nationale a permis à l'ARCEP de sensibiliser, d'aller à l'écoute des consommateurs résidant dans les différentes localités du Togo et de recueillir les plaintes sur les services fournis par les opérateurs. A cet effet, un cadre de partenariat avec les communes du Togo est en cours de création afin de renforcer la protection des droits des consommateurs sur toute l'étendue du territoire national.

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

<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2023/07/CP20230714-tournee-nationale-juillet-2023.pdf>

