

## VISITE DE TRAVAIL ET DE PARTAGE D'EXPERIENCES SUR LES MECANISMES DE PROTECTION DES DROITS ET INTERETS DES CONSOMMATEURS MIS EN PLACE PAR L'ARCEP

LOME, Togo, le 01 Août 2023

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) a eu l'honneur d'accueillir une délégation de l'Autorité de Régulation des Postes et des Télécommunications (ARPT) de la République de Guinée **du 24 au 28 juillet 2023**, pour une visite de travail à Lomé afin de partager l'expérience du Togo en matière de protection et de défense des droits et intérêts des consommateurs.

Les échanges ont porté notamment sur les principes de transparence et de comparabilité des offres, les mécanismes de compensations des abonnés des FAI, le dispositif de contrôle de la Qualité de Service, et les enquêtes de satisfaction clients.

Par ailleurs, l'ARCEP a insisté sur la nécessité de la mise en place d'un cadre de partenariat et de coopération avec les associations de consommateurs incluant le renforcement de capacité de leurs membres à travers des campagnes de formation, d'information et de sensibilisation sur les spécificités du secteur des communications électroniques. Les échanges ont également porté sur le fonctionnement du centre de contact de l'ARCEP, le protocole de saisine de l'ARCEP et la gestion des plaintes.

Cette visite en immersion totale a permis à la délégation guinéenne d'avoir des séances de travail avec chacune des trois associations de promotion et de défense des droits des consommateurs au Togo, à savoir : l'Association Togolaise des Consommateurs (ATC), la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT) et le Mouvement Martin Luther King (MMLK).

Pour le chef de la délégation de l'ARPT, cette mission au Togo a été un véritable succès avec dans leurs bagages des réponses concrètes et efficaces pour la défense des droits des consommateurs dans leur pays.

Les représentants de l'ARCEP et ceux de l'ARPT ont exprimé leur volonté d'établir un accord de partenariat entre les deux Autorités de régulation sœurs afin de poursuivre les partages d'expériences sur d'autres sujets de régulation pertinents.

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

<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2023/08/CP20230801-visite-arpt-guinee-au-togo.pdf>

