

DECISION N° 158 /ARCEP/DG/21

Précisant les conditions de la mise à disposition des consommateurs de services de communications électroniques, des détails de facturation, à leur demande

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET DES POSTES

Sur rapport conjoint du directeur de l'économie, des marchés et de la concurrence et du directeur juridique et de la protection des consommateurs ;

Vu la loi n°2012-018 du 17 décembre 2012 sur les communications électroniques, telle que modifiée par la loi n° 2013-003 du 19 février 2013 ;

Vu la loi n°99-011 du 28 décembre 1999 portant organisation de la concurrence au Togo ;

Vu le décret n°2020-085/PR du 15 octobre 2020 portant nomination du directeur général de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2020-023-PR du 07 avril 2020 portant nomination des membres du comité de direction de l'ARCEP et de son président ;

Vu le décret n°2018-174/PR du 10 décembre 2018 fixant les taux, les modalités de recouvrement et d'affectation des redevances dues par les opérateurs et exploitants de réseaux et services de communications électroniques, les fournisseurs d'équipements et terminaux et les installateurs d'équipements radioélectriques ;

Vu le décret n°2016-109/PR du 20 octobre 2016 portant plan national d'attribution des bandes de fréquences (PNAF) ;

Vu le décret n°2015-091/PR du 27 novembre 2015 portant organisation et fonctionnement de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;

Vu le décret n°2014-112/PR du 30 avril 2014 portant sur l'interconnexion et l'accès aux réseaux de communications électroniques modifié par le décret n°2018-144/PR du 03 octobre 2018 ;

Vu le décret n°2014-088/PR du 31 mars 2014 portant sur les régimes juridiques applicables aux activités de communications électroniques modifié par le n°2018-145/PR du 03 octobre 2018 ;

Vu l'arrêté n°004/MPENIT/CAB du 06 novembre 2019 portant renouvellement de la licence de la société Togo Télécom et portant autorisation du changement de contrôle de la société des télécommunications du Togo (TOGO TELECOM) ET DE TOGO CELLULAIRE ;

Vu l'arrêté n°005/MPEN/CAB du 12 juin 2018 portant extension à la 4G et renouvellement de la licence de l'opérateur TOGO CELLULAIRE pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles ;

Vu l'arrêté n°006/MPEN/CAB du 12 juin 2018 portant extension à la 4G et renouvellement de la licence de l'opérateur ATLANTIQUE TELECOM TOGO (MOOV) pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques fixes par TOGO TELECOM signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO TELECOM, notamment en son article 25 ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G par TOGO CELLULAIRE signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO CELLULAIRE, notamment en son article 35 ;

Considérant le cahier des charges pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de communications électroniques mobiles 2G, 3G et 4G par ATLANTIQUE TELECOM TOGO signé le 18 décembre 2018 entre l'Autorité de régulation et ATLANTIQUE TELECOM TOGO, notamment en son article 35 ;

Considérant que l'Autorité de régulation du secteur des communications électroniques a notamment pour attributions de mettre en œuvre et de suivre l'application de la loi n°2012-018 (i) dans des conditions objectives, transparentes, non-discriminatoires, (ii) en respectant les principes de proportionnalité et de neutralité technologique (iii) par décision écrite, motivée et publiée ;

Considérant que selon leur cahier des charges, chaque opérateur facture aux clients les services fournis sur la base des tarifs publiés et met à leur disposition une facture indiquant les niveaux de consommation par service, et sur demande, les détails de facturation.

Après accord du Comité de direction de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) ;

DECIDE

Article 1^{er} : Objet

La présente décision a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles les opérateurs mettent à disposition de leurs clients, et à leur demande, les détails de facturation pour chaque service consommé.

Article 2 : Délai de mise à disposition des détails de facturation

Chaque opérateur est tenu de mettre à disposition de tout client qui en fait la demande, au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés suivant cette demande, les détails de facturation pour les services fournis et facturés sur la base des tarifs publiés.

Pour chaque service, le détail de facturation précise, pour chaque jour, heure, minute et seconde correspondant à la consommation, le volume consommé et les tarifs appliqués.

Article 3 : Procédures, conditions, canaux et formats

Chaque opérateur précise à ses clients les conditions de mise à disposition des détails de facturation ainsi que les canaux et formats pour la demande et la réception des détails de facturation.

Au plus tard quinze (15) jours après la publication de la présente décision, chaque opérateur est tenu de transmettre à l'Autorité de régulation pour appréciation, les procédures et conditions de mise en œuvre qu'il compte appliquer ainsi que les canaux et formats pour la demande et la transmission des détails de facturation aux clients.

Article 4 : Sanctions

Le non-respect de cette décision expose chaque contrevenant aux sanctions prévues à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques ainsi que dans son cahier des charges.

Article 5 : Entrée en vigueur

La présente décision entre en vigueur à la date de sa publication.

Fait à Lomé, le 19 JUIL 2021



Michel Yaovi GALLEY

Ampliation

MENTD	: 1
TOGO TELECOM	: 1
TOGO CELLULAIRE	: 1
MOOV AFRICA TOGO	: 1
Associations des consommateurs	: 1