

**DECISION N° 186 /ARCEP/DG/21**

**Portant obligation aux opérateurs de services de communications électroniques mobiles d'envoyer une alerte aux consommateurs à l'épuisement des forfaits**

**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 mobiles 2G, 3G et 4G par TOGO CELLULAIRE signé le 22 novembre 2019 entre l'Autorité de régulation et la société TOGO CELLULAIRE ;

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 ;

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 les tarifs appliqués par les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques mobiles dans le cadre des forfaits sont différents de ceux appliqués pour les communications en hors forfait ;

Considérant les plaintes des consommateurs ;

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

## DECIDE

### **Article 1<sup>er</sup> : Objet**

La présente décision porte obligation à tout opérateur de réseaux et services de communications électroniques mobiles, d'envoyer une alerte de consommation à ses clients à l'approche de l'épuisement de leurs forfaits, afin de leur permettre de décider ou non de poursuivre leur communication en hors forfait.

### **Article 2 : Message d'alerte à l'approche de l'épuisement du forfait data**

Chaque opérateur de réseaux et services de communications électroniques mobiles est tenu d'envoyer à son client un message d'alerte de consommation lorsque quatre-vingt pour cent

2

(80%) du montant du forfait data (volume de données) souscrit par le client est atteint, puis de couper la connexion une fois la limite atteinte.

Le client a le libre choix de reprendre ou non la communication en hors forfait.

### **Article 3 : Message d'alerte à l'approche de l'épuisement du forfait voix**

Chaque opérateur de réseaux et services de communications électroniques mobiles est tenu d'envoyer à son client une alerte sonore lorsque celui-ci arrive à soixante (60) secondes de l'épuisement du forfait voix souscrit, sans couper la communication une fois la limite atteinte.

Le client a le libre choix de continuer ou non la communication en hors forfait.

### **Article 4 : Date d'effet**

Les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques mobiles sont tenus au respect des dispositions de la présente décision au plus tard le **30 septembre 2021**.

### **Article 5 : 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 6 : Entrée en vigueur**

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

Fait à Lomé, le 06 AOÛT 2021

  
**Michel Yaovi GALLEY**  


### **Ampliation**

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