

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



L'ARCEP ouvre une procédure de sanction contre Moov Africa Togo pour indisponibilité du service Mobile money (Flooz) et manquements dans la notification requise à l'égard des consommateurs

Lomé, Togo, le 25 octobre 2023

Par décision N°172/ARCEP/DG/23 en date du 25 octobre 2023, la Direction Générale de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) a ouvert une procédure de sanction à l'encontre de Moov Africa Togo pour indisponibilité du service Mobile Money (Flooz) et manquements dans la notification requise à l'égard des consommateurs.

Aux termes de l'article 27.1 de son cahier de charges, l'opérateur Moov Africa Togo a **l'obligation d'assurer la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés** et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre. Sur l'obligation d'information, l'article 37.4, d'une part stipule qu'**en cas de perturbation ou d'interruption dans la fourniture des services, l'opérateur doit informer ses clients sur la nature du problème et le délai approximatif dans lequel le service sera rétabli**, et l'article 2 de la décision n°068/ARCEP/DG/21 du 11 mars 2021 fixant le protocole de notification des incidents à l'ARCEP, d'autre part, dispose que **l'opérateur est tenu d'informer les usagers, par l'envoi de messages automatisés** et des communications dans les médias, **lorsque la durée d'un incident impactant ses services dépasse deux (02) heures**.

En effet, du 19 au 24 octobre 2023, le service Mobile money de l'opérateur Moov Africa Togo a été totalement indisponible sur l'ensemble du territoire national. Moov Africa Togo a, en outre, manqué à l'obligation d'envoyer des messages automatisés de notification de l'incident aux abonnés.

Aujourd'hui, il est indéniable que les services financiers mobiles sont d'une importance cruciale et vitale dans le quotidien des togolais. C'est pourquoi leur indisponibilité durant une si longue période aggravée par le défaut d'information sur le délai de rétablissement du service est de nature à créer de graves préjudices aux populations.

L'ARCEP tient à rappeler une fois encore à tous les opérateurs la nécessité de respecter leurs obligations relatives à la disponibilité permanente, continue et régulière de tous leurs services en général et des services de Mobile Money en particulier, sur l'ensemble du territoire national.

Le communiqué de presse peut être téléchargé sur :

<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2023/10/CP20231025-Ouverture-procedure-de-sanction-MAT-service-flooz.pdf>

