

COMMUNIQUÉ
DE PRESSE**L'ARCEP SANCTIONNE MOOV AFRICA TOGO POUR MANQUEMENT GRAVE A SON OBLIGATION DE DISPONIBILITE PERMANENTE, CONTINUE ET REGULIERE DE SERVICES.****Lomé, Togo, le 25 juillet 2024**

Face à plusieurs violations de ses obligations en matière de disponibilité de services telles que mentionnées dans l'alinéa 1 de l'article 27.1 du cahier de charges de l'opérateur Moov Africa Togo qui stipule : « *Le Titulaire assure la disponibilité permanente, continue et régulière des services autorisés et l'adaptation permanente des moyens qu'il met en œuvre et des services aux exigences nouvelles. Le service doit être disponible de façon continue, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure* », **l'ARCEP avait mis en demeure Moov Africa Togo le 02 juin 2022 et lui avait accordé un délai de trois (3) mois pour se conformer à ses obligations.**

Plus de vingt-quatre (24) mois après, force est de constater malheureusement qu'en dépit de tous les engagements pris par l'opérateur, la situation s'est fortement dégradée. En effet, l'on assiste à une recrudescence des cas d'indisponibilité durant des temps de plus en plus longs sur le réseau de l'opérateur, privant des centaines de milliers de consommateurs de services mobiles voix et data pendant plusieurs heures voire plusieurs jours dans certaines localités. Cette situation est particulièrement alarmante dans les régions septentrionales du pays.

Cette incapacité de l'opérateur à améliorer la disponibilité de services résulte de défaillances dans la redondance de ses infrastructures de transmission et d'énergie. Pourtant, son cahier des charges en son alinéa 2 de l'article 27.1 l'oblige à mettre en œuvre *tous les équipements, procédures, protections et redondances nécessaires pour garantir une qualité et une disponibilité de services.* **Ces incidents survenus auraient donc pu être évités si Moov Africa Togo s'était conformé à ses obligations. Et ce d'autant plus que l'opérateur avait déjà été sanctionné en 2021 pour les mêmes manquements se mettant ainsi dans une situation de récidive.**

C'est fort de tous ces éléments à charge qu'à la suite d'une **audition publique et contradictoire au cours de laquelle l'opérateur a été mis en situation de se défendre**, que le **Comité de direction de l'ARCEP**, a infligé à Moov Africa Togo, conformément à l'article 31 de la loi sur les communications électroniques, par décision n°2024-006/ARCEP/CD/24 en date du 24 juillet 2024, **une amende financière de 1 260 378 382 FCFA correspondant à 2% de son chiffre d'affaires certifié de l'exercice 2023**, pour manquement grave à son obligation de disponibilité permanente, continue et régulière des services de communications électroniques mobiles. **En outre, Moov Africa Togo a été enjoint de mettre fin aux indisponibilités de services dans un délai de six (6) mois ferme sous peine d'autres sanctions prévues par le cadre légal et réglementaire.**

La décision de sanction peut être consultée sur :

<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2024/07/Decision-2024-006-portant-sanction-de-MAT.pdf>

