

COMMUNIQUÉ
DE PRESSEL'ARCEP INTRODUIT D'IMPORTANTES CHANGEMENTS
DANS LA FACTURATION DES SERVICES MOBILES

Lomé, Togo, le 20 février 2026

À l'issue d'un long processus inclusif avec les deux opérateurs mobiles (YAS Togo et Moov Africa Togo) et les trois associations de consommateurs (LCT, ATC, MMLK), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) introduit de nouveaux changements portant, entre autres, **sur la possibilité de conserver les forfaits non consommés, la justesse dans la facturation des forfaits internet et l'extension de la durée de validité des cartes SIM.**

Sur la conservation des volumes des forfaits (voix et internet) non consommés et arrivés à expiration.

Dorénavant, les consommateurs peuvent retrouver leurs volumes non consommés dans un délai dit de conservation en souscrivant à nouveau à la même offre. **Ce délai est de 10 jours pour les offres dont la validité est inférieure ou égale à 10 jours et de 30 jours pour les offres dont la validité excède les 10 jours.**

Le Togo rejoint ainsi la Côte d'Ivoire et le Burkina Faso qui sont les deux pays de la région ayant adopté cette réglementation.

En outre, en cas de souscription à des forfaits multiples, les nouvelles modalités de décompte priorisent ceux dont le délai de validité et/ou de conservation est le plus proche.

Sur la justesse dans la facturation des services internet mobile.

Désormais, **l'unité de décompte unique** à appliquer pour tous les volumes internet, **est l'octet**, soit la plus petite unité de mesure. Ceci permet de s'assurer que le volume consommé correspond exactement au volume facturé.

Le Togo est le seul pays de la sous-région avec un tel niveau d'exigence.

Sur l'extension de la durée de vie d'une carte SIM.

Le délai pour rendre inactive une carte SIM inutilisée est prorogé de trois (3) à six (6) mois afin de mieux protéger les consommateurs. En rappel, le crédit de communication figurant sur le compte principal ne peut donc être perdu aussi longtemps que la carte SIM demeure active.

Ces trois mesures devraient contribuer à faire disparaître le sentiment d'épuisement anormal des forfaits et à conserver plus longtemps sa carte SIM en cas d'inutilisation prolongée. L'ARCEP a mis en place des outils pour s'assurer de l'application effective de ces mesures.

En outre, la décision encadre de manière plus stricte la transparence et la lisibilité des offres promotionnelles tout en rappelant les exigences de qualité de service qui y sont liées.

L'ARCEP salue l'esprit d'ouverture des opérateurs ayant permis d'obtenir ces grandes avancées pour une meilleure expérience des consommateurs sur les services mobiles au Togo.

La décision complète est disponible sur le site de l'ARCEP :
<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2026/02/Decision-030-fixant-aux-operateurs-transparence-non-discrimination-et-equite-aux-offres-permanentes-et-promotionnelles.pdf>

