

COMMUNIQUE DE PRESSE



L'ARCEP édicte les nouveaux principes tarifaires applicables aux services des communications électroniques

LOME, Togo, le 22 janvier 2021

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), se fondant sur les prérogatives que lui confère le cadre réglementaire, a énoncé les principes de tarification juste et raisonnable qui doivent dorénavant régir les offres, prestations et services des communications électroniques, pour une meilleure transparence et comparabilité. C'est l'objet de la décision n° 011/ARCEP/DG/21 du 19 janvier 2021, notifiée le même jour à Togo Télécom, Togo Cellulaire, Moov Africa Togo, GVA Togo, Téolis SA et Café Informatique & Télécommunications, entrant en vigueur dès la présente publication et s'articulant autour des principes ci-après :

- i) **La transparence et la comparabilité des offres** disponibles sur le marché dont l'objectif visé, est de permettre aux consommateurs d'orienter leurs choix. Pour ce faire, l'Autorité de régulation oblige les opérateurs à communiquer aux utilisateurs, de façon claire et sans équivoque, les tarifs de base applicables en dehors de tout forfait ou promotion (quelles que soient les unités de tarification utilisées), par unité de valeur en F CFA, pour une minute de communication voix, par SMS et par mégaoctet. Il en est de même pour les tarifs des forfaits et des promotions qui doivent également mettre en évidence les tarifs réels appliqués par unité de valeur en F CFA. Par ailleurs, ceux-ci doivent également communiquer les tarifs de toutes les options permanentes relatives à chaque offre de base ainsi que tous les avantages y liés, sous quelque forme que ce soit.
- ii) **La durée de validité des recharges de crédit de communication au tarif de base sur une carte SIM**, est liée au cycle de vie de cette carte SIM, ce qui signifie que les recharges de crédit de communication au tarif de base ne doivent pas comporter de durée de validité au-delà de laquelle l'utilisateur perd le solde restant de son crédit. Autrement dit, le crédit sur une carte SIM ne peut plus être considéré comme expiré, tant que la carte SIM est active.
- iii) **La durée de validité accordée aux offres forfaits et promotionnelles** doit être raisonnable au regard du montant de souscription et clairement portée à la connaissance des consommateurs.
- iv) **Les frais appliqués pour les transferts de crédit de communication de compte à compte** entre consommateurs, ne doivent pas dépasser 3% du montant transféré.
- v) **L'accès du public aux services d'assistance clientèle des opérateurs** ne peut être facturé à plus de 20 F CFA par appel, et ce, quelle que soit la durée de l'appel.

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. Pour rappel, cette initiative s'inscrit dans une démarche cohérente de l'Autorité de régulation qui ambitionne d'œuvrer, dans le cadre d'un processus global, pour une amélioration de la qualité de service et une diminution des coûts au bénéfice des utilisateurs finals.

