CUTS International 25 years

7Up4

No. 3/ February 2010

Togo : L'accès des consommateurs aux services essentiels, une quête difficile comme ailleurs dans la sous -région

Après cinq mois de suspension, l'opérateur Moov Togo est de retour. Leur absence a laissé sur le carreau, des milliers d'abonnés et créé des désagréments pour le public des utilisateurs des services de téléphonie mobile. Des mouvements de consommateurs dénoncent un coup de force contre la concurrence dans pays.

Les opérations de l'opérateur privé de téléphonie mobile (Moov Togo) ont repris le 06 janvier dernier. Cette reprise fait suite à une suspension de leur réseau cinq mois durant. Les abonnés au réseau Moov Togo reviennent de très loin. Ils sortent d'une situation catastrophique durant laquelle les associations des consommateurs, les utilisateurs du téléphone mobile ont dénoncé un coup de force contre la concurrence dans le secteur des télécommunications.

Leur calvaire a commencé le 10 août dernier lorsque les autorités ont suspendu les opérations de télécommunications de cette société. Selon un communiqué du ministère des Postes et Télécommunications, Moov Togo, le premier opérateur privé dans la téléphonie dans le pays, *« n'a pas exécuté »*, les dispositions de deux arrêtés signés en mai 2009 fixant les conditions financières de renouvellement des licences. Selon, les autorités, les services de l'opérateur de téléphonie, ont été suspendus pour non renouvellement de licence. Le groupe Atlantique Télécom-Togo (propriétaire de Moov-Togo) était sous le coup d'une suspension depuis le 28 juillet dernier. Accusés d'opérer « *sans autorisation légale depuis 2008* », les responsables ont été sommés de payer 20 milliards de Fcfa (4,440 millions de dollars US) conformément aux arrêtés fixant les conditions financières de renouvellement des licences au Togo. Il est réclamé à cet opérateur, à cet effet, 20 milliards de francs Cfa dont 10 milliards (2,220 millions de dollars US) qui devraient être payés par échelonnement jusqu'en décembre 2009. En rappel, la licence obtenue par Telecel Togo en 1998 (devenue Moov Togo) couvrait une période de 10 ans (1998- 2008) avec un coût de 750 millions F CFA (1,363 millions de dollars US).

Les discussions sont restées durant des semaines au point mort, chacun des négociateurs campant sur sa position. Evoluant dans un environnement concurrentiel injuste où elle est obligée d'exploiter les installations à des tarifs prohibitifs, Moov Togo a exigé en contrepartie du paiement des 20 milliards de la licence, d'avoir au moins l'accès à l'international. «*L'Etat togolais refuse toujours de céder sur les conditions de Moov concernant l'accès à l'international, l'interconnexion, et l'exonération des frais de douanes sur l'importation des équipements de télécommunication. Des conditions qui sont satisfaites dans les pays voisins où opère cette entreprise*», rapporte un dirigeant de Moov. Or son concurrent Togo cellulaire, l'opérateur mobile (entreprise publique) dispose de toutes les conditions favorables pour opérer dont entre autres l'accès à l'international et l'accès direct à tous les réseaux. L'Autorité de Réglementation des Secteurs des Postes et Télécommunications (ARPT) qui assure la régulation du secteur dans le domaine est montée au créneau pour accuser Moov Togo, d'opérer dans l'illégalité depuis juillet 2008. Elle soutient la décision des autorités gouvernementales, qui réclament le versement au trésor public, la somme exigée avant toute négociation future.

Cette décision a fait couler beaucoup d'encre. Plusieurs réactions ont été enregistrées de part et d'autre pour dénoncer un acte qui a mis en péril la communication quotidienne des usagers de l'opérateur Moov entre eux et avec les abonnés de Togocel et Togo Telecom. La réaction des usagers très poignante. Les abonnés de Moov se sont retrouvés du jour au lendemain sans aucune possibilité de contacter leurs proches par téléphone, leurs correspondants commerciaux et coupés de leurs partenaires en affaires. « *Quand on a coupé le réseau Moov, nous avons perdu beaucoup de choses. Les gens me connaissent et m'appellent sur Moov. Mais aujourd'hui ils n'arrivent plus à me joindre et moi non plus. Le gouvernement n'a qu'à faire l'effort pour que les activités de la société reprennent.* », proteste ce cuisinier et prestataire de service dans le domaine de la restauration rapide. Agent de promotion pharmaceutique, Léon Koudjagbo, laisse lui éclater sa colère : « *C'est inadmissible cette décision. Il fallait penser aux consommateurs d'abord. L'Etat ne devait pas suspendre le réseau mais continuer la discussion jusqu'à une solution finale et satisfaisante pour les deux parties. Il faut que ce genre de comportement cesse dans notre pays.* ». «*Nous*

étions mieux lotis avec Moov qu'avec Togocel. Avec Moov il y avait plein de promotions. Togocel n'a jamais fait de promotion 100%. En plus, le crédit Moov a une durée de validité plus longue. Au cas où Moov revenait on va y retourner automatiquement », commente un autre client.

La protestation a gagné les rangs des mouvements des consommateurs et de défense des usagers. Se prévalant des droits à l'information et au choix comme des droits inaliénables, les abonnés de MOOV, ont dénoncé cette attitude de l'ARTP qui sans aucune information ou mesure préalable à leur endroit a suspendu le réseau. Une décision jugée autoritaire et d'abus de pouvoir qui les prive ainsi des produits et services qu'ils ont auparavant prépayés. Selon les consommateurs, l'Autorité de régulation qui est censée agir en toute indépendance et impartialité, a plutôt privilégié le payement de la licence au détriment du droit du consommateur à disposer d'un service. L'Association Togolaise des Consommateurs (ATC), dans un point de presse organisé le 11 Août dernier, a dénoncé l'attitude des deux parties (Etat et Moov-Togo). Elle a fustigé la décision de l'ARTP pour n'avoir pas pris des dispositions pour éviter le moins de désagréments possible aux utilisateurs. Pour l'ATC, même si cette société méritait d'être pénalisée, le réseau pouvait être géré par une structure étatique appropriée en attendant de continuer les négociations. « *Les emplois et les abonnés seraient protégés. L'indépendance de l'ARTP ne s'est pas du tout fait sentir et la position de son président en tant que personnalité de l'Etat a plutôt privilégié le recouvrement du montant de la licence au détriment du droit des utilisateurs de Moov* », dénonce Jean Aladjou, Secrétaire Général de ladite Association. L'Association tout en insistant à ce que Moov dédommage ses abonnés, continue son plaidoyer auprès des autorités pour un dénouement rapide de cette crise qui cause d'énormes problèmes aux consommateurs.

Pourtant la société Moov Togo, n'est pas un nouveau venu sur le paysage de la téléphonie. Présent au Togo depuis juillet 1998, Moov est présenté comme le concurrent direct de Togocel, opérateur à capitaux publics. Le principal actionnaire de cet opérateur propriété du groupe Atlantique est Etisalat de Dubaï. Il est aussi présent au Bénin, en Côte d'Ivoire, au Gabon, au Burkina, en Centrafrique et au Niger. Les deux opérateurs se partagent ce segment du marché depuis 2000 : Togo Cellulaire et Atlantique Telecom Togo (ex-Telecel Togo) connue sous la marque de Moov Togo. Le taux de pénétration du téléphone (fixe + mobile) est passé de 24,21% en 2007 à 30,21% en 2008 ; celui du mobile seul est passé de 22,34% en 2007 à 27,69% en 2008.Le nombre total des abonnés de ces deux opérateurs du mobile est de 1 549 542 au 31 décembre 2008, soit 1 069 586 pour Togo Cellulaire et 479 956 pour Atlantique Telecom Togo. Le taux de croissance en 2008 est de 24,2% pour Togo Cellulaire et 48,6% pour Atlantique Télécom Togo (Moov Togo).

Compte tenu de cette nette croissance, Moov Togo n'a pas abdiqué. Les négociations qui ont repris il y a quelques semaines ont permis récemment aux deux parties de trouver un accord. L'opérateur privé devra payer 25,750 milliards FCFA pour la nouvelle licence, avec un accès à l'international. Un acompte de 11,750 milliards de F CFA (2,611 millions de dollars US) a été effectivement versé au niveau du Trésor togolais. La licence renouvelée court sur une ,période de douze ans dont le coût de 25, 750 milliards sera payé sur une durée s'étalant jusqu'en 2015. Cette nouvelle situation ouvre une nouvelle voie pour les utilisateurs des services de téléphonie mobile dans le pays.

Evolution du nombre des abonnés au téléphone mobile

	Année 2007	Année 2008	Taux d'accroissement
Togocel	861 431	1.069.586	24,2%
Moov Togo	328 888	479.956	45,93%
Total abonnés	**1.190.319**	**1.549.542**	

Source: Rapport ARTP 2008

TABLEAU RECAPITULATIF DES CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT / ATTRIBUTION DE LICENCE

CONDITIONS	MTN BENIN	MOOV COTE D'IVOIRE	PROPOSITION POUR MOOV TOGO
Coût de la Licence	30 milliards FCFA	30 milliards F CFA	20 milliards FCFA
Payé à la signature	15 milliards	3,5 milliards	10 milliards
Solde	5 ans	10 ans	6 mois
Exonération BIC	Sur 3 ans après les 5 premières années	Dégressif de 75% à 25% commençant à partir de la 3ème	Non

CONDITIONS	MTN BENIN	MOOV COTE D'IVOIRE	PROPOSITION POUR MOOV TOGO
		année	
Exonération droits de douanes	Pendant 5 ans	Oui au départ	Non
Exonération sur les numéros et fréquences	Oui	N/A	Non
Accès à tous les réseaux en direct	Oui	Oui	Non
Accès direct à l'international	Oui	Oui	Non
Itinérance GMPCS	Oui	Oui	Non

This article is written by **Honoré Y. BLAO,** Researcher, Association Togolaise des Consommateurs (ATC), Togo under the project entitled, ''Strengthening Constituencies for Effective Competition Regimes in Select West African Countries' (also referred to as 7Up4 Project) with the support of the Department for International Development (DFID), UK; the International Development Research Centre (IDRC), Canada and the Ministry of Foreign Affairs, Sweden.

IDRC CRDI

DFID Department for International Development

Ministry of Foreign Affairs Sweden