



**DECISION N° 2015 -002**  
**DECISION FIXANT LE TAUX D'EFFICACITE DES APPELS**  
**VERS LE SERVICE CLIENT COMMERCIAL OU TECHNIQUE**  
**DES OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS**

**LE COLLEGE**

Vu la loi n° 2011-01 du 24 février 2011 portant Code des Télécommunications, notamment en son article 161 dernier alinéa ;

Vu le décret n°2014-12 du 09 janvier 2014 portant nomination du Président et des membres du Collège de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) ;

Vu le décret n°2014-614 du 07 mai 2014 portant nomination du Directeur Général de l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) ;

Vu le décret n°2014-770 du 14 juin 2014 précisant certaines obligations des opérateurs quant au droit à l'information des consommateurs ;

Après en avoir délibéré en sa séance du 13 février 2014 ;

**Article premier :**

Le taux d'efficacité minimal pour la qualité de service (QoS) des appels vers le service client commercial ou technique des opérateurs est fixé à 90%. Ce taux peut faire l'objet d'une révision par l'ARTP, en cas de nécessité.

**Article 2 :**

Les opérateurs respectent les dispositions de la décision n°04-2013/ARTP/COL du 24 juin 2013 instituant un dispositif de suivi de la qualité de service des réseaux mobiles au Sénégal.

**Article 3 :**

En cas de non-respect des dispositions mentionnées aux articles ci-dessus, il est fait application des sanctions prévues à l'article 106 du Code des Télécommunications.

• **Article 4 :**

La présente décision entre en vigueur à compter de sa date de signature et sera communiquée et publiée partout où besoin sera.

**Article 5 :**

Le Directeur Général de l'ARTP est chargé de l'exécution de la présente décision.

Fait à Dakar le, 16 FEV 2015



ℓ-