



Lutte pour le changement  
Mouvement citoyen non-partisan & non-violent  
des jeunes de la République Démocratique du Congo  
Téléphone : +243974233390 ; +243811499898  
Email: [lucha.rdc@gmail.com](mailto:lucha.rdc@gmail.com) / [info@luchacongo.org](mailto:info@luchacongo.org)  
Page Facebook: [www.facebook.com/lucha.rdc](https://www.facebook.com/lucha.rdc)  
Twitter: @luchaRDC / Skype: lucha.rdc  
[www.luchacongo.org](http://www.luchacongo.org)

## **VODACOM : ARRETEZ DE NOUS VOLER, C'EN EST ASSEZ**

### **MEMORANDUM DE LA LUCHA A PROPOS DE LA SURFACTURATION ET LA MAUVAISE QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR VODACOM (Appel, SMS, Internet)**

Depuis plusieurs mois, nous avons assisté avec impuissance à une hausse vertigineuse de tarification de vos services sans aucune explication aux consommateurs. Votre société a d'ailleurs pénalisé à maintes reprises ses multiples abonnés en connivence avec le gouvernement congolais en interrompant le service de messagerie (SMS) et Internet pendant plusieurs épisodes. La récente coupure est intervenue en décembre 2018-janvier 2019 (21 jours) après la tenue des élections générales.

En outre, vous nous avez intentionnellement et malignement privé du service d'activation SMS en un coût raisonnable. Il ne s'agit là malheureusement qu'exemple d'irrégularités parmi une multitude d'autres qui caractérise l'opérateur de télécommunication Vodacom. Sans prétendre être exhaustif, l'opérateur de télécommunication Vodacom est caractérisé ces derniers temps par :

1. Le coût exorbitant des forfaits Internet, appels et SMS: 7 minutes et 15 mégabytes pour 50 unités par exemple c'est extrêmement cher, comparativement aux tarifs antérieurs et à la tarification dans les pays étrangers.
2. De la mauvaise qualité de la connexion : que ce soit pour les appels et, pire encore, pour Internet, la connexion Vodacom est extrêmement mauvaise voire inexistante surtout aux heures vespérales dans plusieurs milieux urbains et ruraux du pays. Ce qui viole le droit d'accès à la communication, un droit universel.
3. De la facturation à la minute : Cela fait que même lorsqu'on a un forfait d'une minute, on ne peut malheureusement communiquer pendant 60 secondes comme cela devrait être.
4. L'opacité de la consommation des forfaits : Avec Vodacom, nous ne pouvons pas laisser le crédit dans nos téléphones portables sans nous plaindre d'un épuisement miraculeux de ce crédit, nous constatons avec amertume que nous consommons moins que ce que nous payons, cela relève d'une escroquerie pure et simple.

En somme, cette surfacturation, cette médiocrité de la connexion et le comptage abusif du temps de communication frôlent le degré le plus élevé de l'escroquerie des multinationales. Nous ne pouvons plus accepter que vous continuiez à appauvrir notre peuple par des pratiques commerciales que vous ne pratiquez même pas dans d'autres pays, alors que ceux-ci ne vous offrent pas un marché aussi immense que la République Démocratique du Congo (vous disposez de plus de 12 millions d'abonnés).

Ainsi, nous vous appelons incessamment à :

- 1) Baisser sensiblement le coût de vos services en fonction non seulement du pouvoir d'achat du Congolais, de l'impératif d'un gain normal, de la diminution de vos charges fiscales et de vos tarifications antérieures.

A ce titre, nous vous appelons vivement à adopter la tarification suivante :

- a) 25 unités : 5 minutes, 50 SMS et 15 mégas
- b) 50 unités : 9 minutes, 100 SMS et 30 mégas
- c) 100 unités : 20 minutes, 180 SMS et 50 mégas
- d) 500 FC: 100 mégas
- e) 1650 FC: 2GB pour 3jours

- 2) Améliorer la qualité de la connexion aussi bien pour les appels vocaux que pour Internet.
- 3) Rétablir la facturation honnête par seconde afin que celui qui a un forfait d'une minute communique effectivement pendant 60 secondes.

Cher opérateur de télécommunication Vodacom,

Nous sommes conscients qu'en tant qu'entreprise, votre objectif premier est la réalisation d'un profit, telle est la logique du marché. Néanmoins, les affaires, aussi bien en France qu'en RDC, doivent générer un profit raisonnable et les entreprises ont, au-delà de la recherche du bénéfice, une responsabilité sociale (RSE) dans le relèvement des communautés des entités géographiques dans lesquelles elles interviennent. Pour ce faire, Vodacom devrait s'acquitter de sa responsabilité sociétale au profit de ses consommateurs congolais. Plusieurs entreprises au monde ont déjà investi dans les RSE et publient régulièrement leurs rapports RSE et ce, depuis les années 2000.

Cher opérateur de télécommunication Vodacom,

Ce que nous vous avons recommandé est de l'ordre du réalisable et du faisable. Réduire vos tarifs, améliorer la qualité de la connexion, rationaliser les mécanismes de transfert via mobile Banking et harmoniser le temps de communication vous fera gagner un bénéfice normal, fera respecter votre entreprise en la hissant au rang des géants de la Télécoms en Afrique et attirera de nouveaux abonnés.  
AGISSEZ SANS ATTENDRE.

Si au bout de 7 jours, les recommandations émises ne sont pas rencontrées, nous reviendrons à charge la semaine prochaine pour camper devant votre siège où nous passerons nuit et jour jusqu'à ce que vous répondriez positivement à nos revendications, et non seulement à Kinshasa mais aussi dans d'autres villes du pays avec une très grande mobilisation.

En attendant, nous vous remettons à titre symbolique, vos Cartes SIM.

La cellule de communication