



## Compte-rendu de la réunion entre la LUCHA et AIRTEL

Le mercredi 22 mai 2019, à Goma, une délégation de la LUCHA a longuement échangé avec la société AIRTEL RDC, à l'invitation de cette dernière, en présence de représentants de l'Etat. Ont pris part à ces échanges : le Directeur de la société de AIRTEL RDC pour la région Est avec quatre de ses collaborateurs, le Maire de la ville de Goma, le Procureur de la République près le tribunal de grande instance de Goma, deux délégués des bourgmestres des communes de Goma et de Karisimbi, ainsi que des représentants de la Fédération des Entreprises du Congo (FEC), dont les locaux ont servi de cadre pour la rencontre.

Les échanges ont porté sur les revendications des consommateurs congolais des services de télécommunication (ceux fournis par AIRTEL RDC spécifiquement), telles que portées par la LUCHA à travers sa campagne « A Bas Les Prix ! » et de la série d'actions pacifiques que nous menons depuis plusieurs mois à travers le pays et visant :

1. La qualité médiocre des services fournis par AIRTEL RDC à ses clients ;
2. La coopération avec la justice pour identifier et géolocaliser les criminels (kidnappeurs et autres) utilisant les services de AIRTEL RDC, y compris AIRTEL MONEY ;
3. La double tarification lors des transactions par AIRTEL RDC ;
4. Les prix exorbitants des appels, des SMS et des données Internet vendus par AIRTEL RDC.

Quoique les discussions se soient déroulées à Goma, elles ont porté sur les services fournis à travers tout le pays. Il en va de même de la plupart des engagements qui ont été pris AIRTEL RDC à cette occasion.

### La qualité des services fournis par AIRTEL

AIRTEL RDC a reconnu la médiocrité de ses services, surtout dans les heures vespérales et nous a informés que l'ensemble de ses sites/antennes était en cours de modernisation avec l'installation de nouveaux équipements et de matériels 2G, 3G et 4G.

Au sujet du « SWAP » multiple dont de nombreux clients se plaignent, AIRTEL RDC a reconnu le problème et s'est engagée à mettre en place des garde-fous, notamment l'obligation de ne faire procéder au « SWAP » de tout numéro ayant plus de 3\$ dans le compte Airtel-Money associé que dans un Shop central d'AIRTEL RDC et non dans les kiosques et étales des quartiers (petits revendeurs).

### Collaboration avec la justice congolaise pour l'identification et la géolocalisation des kidnappeurs et d'autres criminels utilisant les services de AIRTEL RDC dans leurs activités criminelles

Le Procureur de la République près le tribunal de Grande instance s'est engagé à se charger de toujours faire des réquisitions pour information auprès d'AIRTEL

---

LUCHA - Lutte pour le Changement

Mouvement citoyen non-partisan & non-violent, République Démocratique du Congo  
Tél. /WhatsApp: +243 974 233 390 | Email: [lucha.rdc@gmail.com](mailto:lucha.rdc@gmail.com) & [info@luchacongo.org](mailto:info@luchacongo.org) |  
Facebook: [www.facebook.com/lucha.rdc](http://www.facebook.com/lucha.rdc) | Twitter: luchaRDC / Skype: lucha.rdc  
[www.luchacongo.org](http://www.luchacongo.org)

RDC mais aussi des autres sociétés en cas de kidnapping en vue d'obtenir des informations et éventuellement la géolocalisation des auteurs lorsqu'ils utilisent les services de ces sociétés pour demander des rançons ou faire du chantage. AIRTEL RDC a de son côté pris l'engagement de désormais fournir ces informations au parquet endéans 48 heures lorsqu'elle en sera régulièrement requise, et d'orienter vers le parquet les clients demandant de telles informations. Ces engagements sont applicables *mutatis mutandis* dans les aires autres que Goma.

### **Suppression du double paiement des frais de transferts avec AIRTEL MONEY**

AIRTEL RDC nous assure ne pas avoir de contrôle sur les revendeurs informels. Cependant, elle a décidé de rendre gratuits tous les transferts d'argent entre clients AIRTEL RDC. En outre, dans la ville de Goma, AIRTEL RDC s'est engagée à faire installer 200 à 600 kiosques dans lesquels ces transactions (entre clients AIRTEL RDC) se feront désormais gratuitement. Le Maire de la ville de Goma a pris l'engagement de soutenir cette initiative de AIRTEL RDC et d'en assurer avec nous le suivi.

### **Baisse des prix des services (appel, SMS, forfaits Internet)**

C'est ici que persiste le point d'achoppement entre AIRTEL RDC (et les autres sociétés de télécommunication) et la LUCHA (et à travers elle, les consommateurs). Ces sociétés violent la loi sur les télécommunications en RDC en complicité avérée avec l'Autorité de Régulation des Postes et des Télé Communications (ARPTC).

En effet, **AIRTEL RDC nous a confirmé qu'il a la totale liberté de fixer les prix des forfaits Internet comme il veut** car l'ARPTC n'y a aucune mainmise et ne peut pas fixer le plancher pour les données mobiles. Par ailleurs, il est apparu au cours des échanges que AIRTEL RDC et probablement les autres sociétés de télécommunication font pression sur l'ARPTC pour que celle-ci puisse fixer le prix des appels, ce qui n'est ni le cas actuellement. Nous avons tenu à rappeler que ce n'est pas dans les attributions de l'ARPTC (voir Décret-loi du 20 mars 1961 tel que modifié par l'ordonnance n° 83/026 du 12 Septembre 1983, qui prône la liberté des prix. L'article 2 de ce décret-loi précise que : « *les prix de vente des produits et services sont librement fixés par ceux qui en font l'offre, en se conformant au présent décret-loi et à ses mesures d'exécution. Ils ne sont pas soumis à l'homologation préalable, mais doivent, après qu'ils ont été fixés, être communiqués, avec tout dossier y afférent, au ministre ayant l'économie nationale dans ses attributions, pour contrôle à posteriori* »). Nous avons également l'interprétation par la Cour suprême de justice, en décembre 2013, des articles 8(d) et 3 (e) de la loi cadre n° 013/2002 du 16 Octobre 2002 sur les télécommunications en RDC. La Cour suprême de justice avait à l'époque jugé que « **l'ARPTC se limite à la définition des principes d'interconnexion et de tarification. Définir les principes de tarification ne signifie nullement fixer un tarif quelconque, mais fixer les mécanismes technico-commerciaux sur lesquels devrait se fonder la fixation des tarifs par les opérateurs. Il s'agit donc d'énoncer les éléments devant figurer dans la fixation des tarifs par les opérateurs** ».

---

LUCHA - Lutte pour le Changement

Mouvement citoyen non-partisan & non-violent, République Démocratique du Congo  
Tél. /WhatsApp: +243 974 233 390 | Email: [lucha.rdc@gmail.com](mailto:lucha.rdc@gmail.com) & [info@luchacongo.org](mailto:info@luchacongo.org) |  
Facebook: [www.facebook.com/lucha.rdccongo](http://www.facebook.com/lucha.rdccongo) | Twitter: luchaRDC / Skype: lucha.rdc  
[www.luchacongo.org](http://www.luchacongo.org)

En conclusion, nous avons accordé **un délai de 30 jours** à AIRTEL RDC pour mettre en œuvre tous ses engagements sur la qualité des services, AIRTEL-Money et la collaboration avec la justice, sans quoi nous nous verrons obligés d'appeler à d'autres manifestations devant ses installations.

S'agissant de la structure des prix, étant donné la manière dont les sociétés de télécommunication et l'ARPTC semblent abuser de la méconnaissance de la loi par le public (consommateurs) pour fixer des prix insensés à leur guise alors que cela n'est même pas dans les attributions de l'ARPTC, nous avons pris l'engagement de rappeler le rôle de cette dernière et d'éduquer l'opinion à ce sujet. Nous allons demander la tenue rapide d'une rencontre tripartite sociétés de télécommunication - LUCHA - ARPTC pour tableur sur la question des prix des appels, SMS et télécommunication à la lumière des textes légaux sus-évoqués.

Fait à Goma, le 23 mai 2019,

Pour la LUCHA

La cellule de communication

---

**LUCHA - Lutte pour le Changement**

Mouvement citoyen non-partisan & non-violent, République Démocratique du Congo  
Tél. /WhatsApp: +243 974 233 390 | Email: [lucha.rdc@gmail.com](mailto:lucha.rdc@gmail.com) & [info@luchacongo.org](mailto:info@luchacongo.org) |  
Facebook: [www.facebook.com/lucha.rdccongo](https://www.facebook.com/lucha.rdccongo) | Twitter: luchaRDC / Skype: lucha.rdc  
[www.luchacongo.org](http://www.luchacongo.org)