

AIRTEL: VOS SERVICES N'ONT JAMAIS ÉTÉ AUSSI MÉDIOCRES ET CHERS !

MÉ MORANDUM DE LA LUCHA ADRESSÉ À AIRTEL CONGO

Monsieur le directeur de la société AIRTEL RDC pour la région Est,

Sur invitation de l'opérateur de téléphonie mobile AIRTEL CONGO, le mercredi 22 mai 2019, une délégation de notre mouvement avait échangé à Goma avec des représentants de la société AIRTEL RDC en présence du maire de la ville de Goma, du Procureur de la République près le tribunal de grande instance de Goma, des délégués des bourgmestres des communes de Goma et de Karisimbi, ainsi que des représentants de la Fédération des Entreprises du Congo (FEC). Les échanges avaient porté sur les revendications portées par notre mouvement au sujet de la qualité et du coût des services offerts par les opérateurs de téléphonie mobile oeuvrant en République Démocratique du Congo. Lors de celles-ci, tous les participants étaient unanimes sur le fait que les services offerts (appels téléphoniques, SMS, mobile banking et data) sont de qualité peu satisfaisantes et malheureusement avec des coûts extrêmement élevés. Un délai de 30 jours avait ainsi été convenu entre les parties en vue de pallier les déficits relevés et ainsi permettre à tout le peuple Congolais une utilisation sereine des services des télécommunications.

Plus de 3 mois après cette réunion, les résolutions prises conjointement ne sont malheureusement pas intégralement mises en oeuvre par l'opérateur de télécommunication Airtel Congo.

1. Sur le plan de la qualité et du coût des services: le passage de la 3G à la 4G n'a eu qu'un effet d'annonce. Aucune amélioration substantielle de la qualité des services n'a été enregistrée. Bien au contraire, aux heures vespérales, il est pratiquement impossible de se connecter à internet, d'envoyer un SMS et/ou de passer un appel téléphonique. Sur le plan du coût, les forfaits Internet et les crédits de communication appels n'ont connu aucun allègement. Au contraire, certains services, comme les forfaits Internet, ont vu leur validité écourtée ou la possibilité de leur renouvellement avant expiration simplement écartée. Bien plus, le comptage du temps de communication par appels par exemple demeure non conforme à la vérité. Ainsi, un utilisateur qui s'est procuré de 3 minutes n'a pas la pleine possibilité de communication en 180 secondes, un autre qui s'est procuré un forfait Internet de 100 megabit le voit épuisé à quelques minutes d'utilisation. Cela pose un vrai problème d'honnêteté de l'opérateur Airtel.

2. Sur le plan de la double taxation lors d'une transaction via Airtelmoney: nous sommes heureux de constater que cette pratique malhonnête a cessé dans certains shops et nous nous en félicitons. Néanmoins, la hausse vertigineuse du coût de retrait d'argent via Airtelmoney est inquiétante et va même à l'encontre des engagements de l'opérateur Airtel à baisser le coût de ses services ainsi que la suppression du frais de transfert entre client, une mesure qui n'a duré que quelques mois.

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 / info@luchacongo.org |

Facebook: www.facebook.com/lucha.rdcngo | Twitter: @luchaRDC | Skype: lucha.rdc

www.luchacongo.org

3. Du côté de la lutte contre la criminalité facilitée par le réseau Airtel: il se constate toujours de kidnappings, escroqueries et autres actes infractionnels commis via le réseau Airtel. Cette situation est entretenue par un déficit de partage rapide d'informations nécessaires à la justice (détenteur de la SIM, géolocalisation, ...) mais aussi par une mauvaise politique de vente des SIM par les revendeurs Airtel. En effet, un enregistrement complet de l'utilisateur et basé sur une pièce d'identité valide devrait être un préalable incontournable à la livraison d'une carte SIM. Malheureusement, aucune rigueur n'est observée de ce côté là. Des SIM non enregistrés et/ou dont les détenteurs ne sont pas connus avec précision sont nombreuses, de quoi faciliter la criminalité via le réseau Airtel et ses services.

Le tableau peint ci haut est sombre mais pas irréversible. Il denote clairement du côté d'Airtel la mauvaise foi, le manque de respect envers ses utilisateurs, une arrogance inouïe et une moquerie envers tout le peuple Congolais. Cela doit cesser. Nous invitons ainsi l'opérateur de télécommunication Airtel, et à travers lui tous les autres opérateurs de téléphonie mobile oeuvrant en République Démocratique du Congo, à :

1. Améliorer sensiblement la qualité des services offerts (Internet, appels téléphoniques, SMS, mobile banking)
2. Réduire les coûts des services offerts en vue de les adapter au pouvoir d'achat du Congolais et à l'éthique commerciale (Internet, appels téléphoniques, SMS, mobile banking)
3. Systematiser l'identification complète de l'utilisateur avant toute vente de la SIM et d'actualiser la base d'identification des utilisateurs existants.

Que ce soit pour Airtel ou pour tout autre opérateur, ces revendications sont de l'ordre du réalisable. Il faut pour cela la volonté et un sérieux travail managerial en amont. Si les revendications susmentionnées ne sont pas pris en compte, nous serons dans l'obligation de reprendre, poursuivre et d'intensifier à travers le pays des actions citoyennes pacifiques auprès d'Airtel (et d'autres opérateurs économiques du secteur), des régulateurs du secteur (Ministère, ARPTC, OCPT) ainsi que des consommateurs. Airtel a le choix entre être cet opérateur économique impenitent qui abusent de son pouvoir financier pour escroquer et appauvrir notre peuple ou cet opérateur économique qui est à l'écoute de sa clientèle et qui, à côté de la recherche du gain juste, contribue à améliorer substantiellement la vie des Congolais.

Fait à Goma, le 09 Septembre 2019

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/ info@luchacongo.org |

Facebook: www.facebook.com/lucha.rdcngo | Twitter: @luchaRDC | Skype: lucha.rdc

www.luchacongo.org