



COMMUNIQUE

Depuis quelques temps, l'ARCEP reçoit de nombreuses plaintes faisant état d'une inadéquation entre les débits internet fournis par les opérateurs des réseaux de communications électroniques, les volumes des données internet souscrits par leurs abonnés respectifs et ceux qui sont en définitive réellement consommés par ces derniers.

De ce fait, il ressort que certains abonnés constatent avec étonnement l'épuisement inexplicable du crédit monétaire de leurs comptes après quelques utilisations minimales des données internet souscrites.

Par ailleurs, les utilisateurs font observer que, après épuisement de leur forfait internet, les systèmes mis en place par les opérateurs débitent automatiquement les comptes bonus et principal sans leur aval, les privant ainsi de la possibilité de gérer personnellement leur crédit pourtant destiné aux appels vocaux.

Face à ces situations récurrentes, l'ARCEP met en garde les opérateurs sur ces dérives et les invite instamment, le cas échéant, à remédier à ces pratiques visant à léser le consommateur.

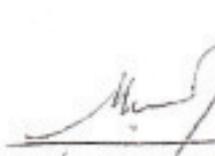
L'ARCEP rappelle par conséquent que tout manquement des opérateurs aux obligations prescrites par leurs cahiers de charges, à savoir la taxation, la facturation des services et la publication des tarifs sont passibles de sanctions.

Eu égard à ce qui précède, l'ARCEP invite les opérateurs à communiquer de manière plus transparente sur les tarifs des offres permanentes et promotionnelles des services voix et internet pour ainsi présenter clairement aux utilisateurs les différents modes de facturation desdites offres.

Le présent communiqué vaut mise en demeure

Le Président du Conseil de Régulation

03 SEP. 2020


Lin MOMBO

