



Suite à la convocation des acteurs majeurs de la téléphonie mobile (ART, CAMTEL, ORANGE, MTN ET NEXTELL) dans votre ministère pour le Jeudi 27 avril 2023 à une réunion que vous présiderai, et dont l'ordre du jour "PORTERA ESSENTIELLEMENT SUR LES MESURES PRISES POUR AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES",

Et étant dans l'impossibilité de vous joindre personnellement et surtout rapidement, eu égard à la proximité de cette concertation, je me permets d'utiliser ce canal fort usité dans les revendications populaires, aux fins de vous transmettre succinctement quelques interrogations des pauvres populations camerounaises aux opérateurs de téléphonie mobile au Cameroun.

Ainsi Madame la Ministre, quand vous serez avec les responsables de ces entreprises, demandez leur de notre part s'il vous plaît :

1- pourquoi ont-ils décidé de remplacer la tarification temporaire (1.000 frs = 1 jour de connexion par exemple) par une tarification hyper floue par octets (1.000 frs = 1 GO) ?

2- d'ailleurs, à quoi renvoie par exemple 1 GO au Cameroun (à combien d'heures de vidéo sur YouTube ? A combien d'heures sur Facebook ? A combien d'heures sur whatsapp ? Etc.) ?

3- mieux encore comment peut on utiliser 2 GO en moins d'une heure de temps ? Cette question est d'autant plus importante que quand certains d'entre nous voyagent, ils ont l'impression que 1GO chez les "blancs" et même dans beaucoup de pays africains (Nigeria par exemple) n'a rien à voir avec le "vent" qu'on nous vend au Cameroun ;

4- en ce qui concerne les appels, pourquoi continuer à estimer les crédits de communication en termes d'argent (même s'ils appellent ça désormais unités) alors que la loi l'interdit formellement ?

5- cette préoccupation est d'autant plus fondamentale que l'une des techniques les plus sophistiquées de vol et de dol de la clientèle par ces entreprises est de proposer des soi-disant bonus faramineux en "unités", mais qui ne renvoient à rien de concret. Sinon Madame la Ministre : comment peut on utiliser 43.000 frs de crédits d'appels en passant un appel de 20 minutes seulement, et sur le même réseau ? Que coûte effectivement une minute d'appel au Cameroun ?

6- pour ce qui est du service de transfert d'argent, comment se fait il qu'alors que dans les pays d'Afrique de l'ouest, Sénégal notamment, le transfert d'argent est pratiquement gratuit, au Cameroun les coûts sont si exorbitants, et en constante augmentation (doublés de publicités mensongères) ?

7- pire encore Madame la Ministre : comment se fait il qu'alors que nous les usagers honnêtes et normaux sommes soumis à tous les tourments pour l'identification et la reconduction de nos puces, des arnaqueurs puissent accéder à nos comptes avec autant de facilité pour y soutirer de l'argent ?

8- plus grave, lorsque leurs numéros, pourtant censés avoir été identifiés sont signalés aux services de ces opérateurs, pourquoi cela n'est suivi d'aucun effet ?

9- la question est d'autant plus prégnante que la très grande majorité d'entre nous n'arrive pas à récupérer l'argent contenus dans les comptes mobiles de leurs parents décédés. Madame la Ministre demandez leur : que devient l'argent des titulaires des comptes MOMO et Orange Money décédés ?

10- pour ce qui est de CAMTEL plus particulièrement, il faut demander à leurs responsables comment se fait il qu'en 2023 :

- on retrouve des revendeurs de leurs produits qui harcèlent les clients juste à l'entrée de leurs agences ?

- les puces et modems sont toujours indisponibles dans leurs agences, mais disponibles en face chez les "partenaires" qui nous les vendent 2 à 3 fois plus chers ?

- qu'il soit impossible de faire une simple recharge de connexion internet ou de crédits appels à distance, à partir de son téléphone ou de son ordinateur (malgré les publicités mensongères) ?

- alors qu'ils sont le leader et détenteur de la fibre optique, leur service internet est à peine

disponible dans les grandes capitales régionales (même à Yaoundé la majorité des quartiers n'a pas accès à l'internet mobile de Camtel) ?

- qu'il soit impossible d'interroger simplement sa consommation internet et appels à partir de son téléphone ou son ordinateur ?

- que le service client et surtout après vente soit aussi catastrophique ?

En somme Madame la Ministre, voici en quelque sorte, et de manière ramassée, les préoccupations des pauvres Camerounais que nous sommes, et qui se demandent enfin : pourquoi ces entreprises qui brassent autant de milliers de milliards ne prennent pas la peine de se doter des cadres d'accueil plus spacieux et plus accueillants pour leurs clients ? Les soumettant très souvent aux intempéries pour le moindre service.

Tout en vous priant ne point être très regardante sur la forme de ma missive jetée à l'eau,

Et dans le profond espoir que vous poserez effectivement ces questions à ces opérateurs, et dont seules des réponses claires peuvent rassurer les populations du Cameroun,

Je vous prie Madame la Ministre, d'agréer ma haute considération./.

Moussa Njoya,

Consommateur de téléphonie mobile abusé, désabusé et même traumatisé

---