
CABINET

**DECLARATION DU MINISTRE DES POSTES, DES
TELECOMMUNICATIONS ET DE L'ECONOMIE NUMERIQUE A
L'ENDROIT DES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE CONCERNANT
LA QUALITE DE LEURS RESEAUX ET DES SERVICES FOURNIS AUX
ABONNÉS**

Brazzaville, le 12 octobre 2017

Messieurs les Directeurs Généraux,

Les incessantes plaintes reçues sur la mauvaise qualité des réseaux et des services des opérateurs de téléphonie mobile, comme vous le savez, a été au centre de la déclaration du gouvernement en date du 11 septembre 2017.

A l'issue de cette interpellation, le Gouvernement a accordé un délai de deux mois aux opérateurs de téléphonie mobile afin de pallier ces insuffisances tant décriées aussi bien par la clameur publique que par les parlementaires, qui n'ont sans cesse interpellé le gouvernement sur cette situation.

Pour rappel, la loi n°9-2009 du 29 novembre 2009 portant réglementation du secteur des communications électroniques soumet les exploitants de réseaux ou fournisseurs de services de communications électroniques au respect d'un certain nombre d'obligations, telles : « **les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service** », article 27-a. Il en est de même pour les licences d'exploitation.

Pour y veiller, l'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques, organe sous tutelle du Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Economie Numérique, est chargée de contrôler et d'inspecter les réseaux et services des communications électroniques, mais également d'infliger des sanctions à tout opérateur des communications électroniques qui se rend coupable des violations

manifestes des lois et règlements en vigueur ; ceci dans le respect des prérogatives du ministre de tutelle telles que reconnues par le décret n° 2016-371 du 27 décembre 2016 qui lui reconnaît notamment le droit de : « délivrer, transférer, modifier, renouveler, réduire la durée, suspendre ou retirer les licences et de veiller à la régulation de l'activité des sociétés privées et des organismes œuvrant dans les domaines des postes et télécommunications .

Toutefois, le Gouvernement de la République dans sa mission régaliennne demeure le garant des intérêts des populations, mais aussi des investisseurs que vous êtes.

C'est pourquoi, il convient de reconnaître quelques efforts que vous fournissez pour l'amélioration de vos services. Cependant, il n'en demeure pas moins vrai, que plusieurs plaintes sont remontées au niveau du Gouvernement de la part des consommateurs concernant les services que vous offrez aux populations.

Il vous souviendra, d'ailleurs, qu'il a été organisé aussi bien par l'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques que par vous-mêmes opérateurs de téléphonie mobile, des rencontres avec les consommateurs sur ce sujet, nous pouvons citer celle du 18 mai 2017, qui a abouti à la mise en place d'un comité de suivi de plaintes des consommateurs et des engagements pris par les opérateurs et celle du 25 aout 2017 **entre l'opérateur de téléphonie mobile Airtel Congo et les consommateurs sur les désagréments et plaintes des abonnés.**

Aussi, la réunion de ce jour, s'inscrit-elle dans le cadre d'une évaluation à mi-parcours, des actions que vous avez déjà engagées dans le but d'améliorer la qualité de vos services.

En effet, comme nous vous l'avons toujours exprimé, le Gouvernement est à vos côtés, pour vous accompagner, afin que le secteur des télécommunications et de l'économie numérique joue pleinement sa

partition dans cette prescription du Président de la République, Son Excellence Monsieur Denis SASSOU NGUESSO de diversifier notre économie. Mais, le Gouvernement ne saurait transiger sur la satisfaction finale de l'abonné, qui est d'ailleurs, l'une de ses préoccupations principales, ce, au-delà de l'amélioration des indicateurs de performances techniques contenus dans vos cahiers des charges.

Or, les plaintes incessantes sur entre autres, la tarification élevée des appels téléphoniques, la mauvaise qualité du réseau internet et des appels téléphoniques, le non remboursement des crédits en cas de panne technique prolongée, l'augmentation des prix forfaitaires des appels, SMS et Internet ainsi que l'inaccessibilité au service client, le Gouvernement tient à vous rappeler, que la qualité de service n'est pas une option, mais plutôt une obligation.

Pour cela, je vais accorder la parole à chaque structure ici représentée, afin que chacun, en ce qui le concerne, puisse m'informer sur le niveau d'exécution des recommandations découlant de la déclaration du gouvernement du 11 septembre 2017.

Et chacun prendra des engagements fermes pour la résolution de cette situation qui n'a que trop duré. Et si aucune solution définitive n'est trouvée, dans les délais prescrits, le Gouvernement, par le biais du Ministre de tutelle, sera amené à prendre ses responsabilités.

Tel est, Messieurs les Directeurs Généraux, chers partenaires du secteur, l'objet de notre rencontre de ce jour.

Sur ce, je donne d'abord la parole à l'Agence de Régulation des Postes et des Communications Electroniques ensuite, chacun des opérateurs ici présents s'exprimera.

Je vous remercie !