

 **SUR LE NET**

digital.union@sonapresse.com



LE GAZOUILLIS...

Airtel Gabon : les plaintes des internautes s'accroissent

GMNN
Libreville/Gabon

L'OPÉRATEUR Airtel Gabon était sous les feux des projecteurs des internautes en fin de semaine dernière. Plusieurs lamentations de ses abonnés ont fait bouillonner la toile, suite au post d'un internaute très suivi sur Facebook.

"Hier j'ai malencontreusement mis le mauvais code agent, j'ai alors tenté de joindre votre service client (facturé à 50 F) à plusieurs reprises sans jamais pouvoir rentrer en contact avec un agent. Seulement, chaque appel est facturé et mon malaise s'accroît. En plus de l'argent que j'ai perdu, me voilà amputé de mon modeste 200. Je ne demande pas la charité, ce que je veux c'est mon argent et vous emmener à prendre conscience des lacunes de votre système", a posté Steve Nguema, Facebooker.

Les internautes semblaient attendre une telle publication pour faire pleuvoir un déchaînement de plaintes sur les services offerts de cette entreprise de téléphonie mobile, pourtant très bien implantée au Gabon.



Photo: Rudy Hombenet/L'Union

Les abonnés au réseau Airtel n'en finissent plus de se plaindre.

"La semaine dernière, j'ai fait un forfait de 1 000 francs. J'ai reçu l'accusé de réception et tout. Rien de méchant jusqu'au moment de me rendre compte que bien que le forfait soit présent, je ne pouvais pas surfer...", s'est plaint l'internaute Brandon Aboghe. Tandis que d'autres souhaitent simplement que le Call-Center soit réellement opérationnel, comme l'a écrit Patie Moub's dans son commentaire: "Le comble est qu'ils ne font rien pour remédier à cette his-

toire d'être injoignable sur leur call-center. Pensent-ils à ceux qui ne sont pas sur les réseaux sociaux? Airtel vous abusez..." Airtel Gabon n'est pas la seule entreprise mise à l'index. D'autres fournisseurs d'accès à Internet au Gabon sont aussi pointés du doigt, pour des services quelque peu laconiques. Faute d'organisations des consommateurs, faute aussi qu'aucun client ne peut apporter la preuve technique de ces abus, les fournisseurs d'accès à Internet abusent éperdument,

avance un Facebooker remonté. "Tout ça c'est l'Arcep", estime Guy-Serge N'guema qui, lui, pointe d'un index accusateur sur l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. "Les plaintes des clients se multiplient chaque jour que Dieu fait à l'endroit de ces gens-là (les compagnies, ndr!) ... Face à une telle attitude, ailleurs, ils auraient été fermement sommés de s'aligner, au risque de se voir retirer leur licence d'exploitation", a-t-il poursuivi.

L'actu du web

Par Innocent M'BADOUA

CHINE : LA LOI SUR LES DONNÉES PERSONNELLES VOTÉE



Photo: DR

La pression sur les géants chinois du numérique s'accroît. Vendredi 20 août, Pékin a adopté une grande loi cadre sur l'utilisation des données personnelles. Le texte chinois poursuit le même but que le RGPD européen, qui est la réglementation la plus sévère au monde en la matière, à savoir : empêcher les collectes abusives de données personnelles en ligne. Les géants du numérique chinois sont invités à se conformer.

AFGHANISTAN. WHATSAPP FERME UN GROUPE CRÉÉ PAR LES TALIBANS



Photo: DR

Une ligne d'assistance mise en place par les talibans sur WhatsApp a été fermée par le groupe Facebook, propriétaire de l'application de messagerie. Les talibans avaient ouvert une ligne d'assistance mise en place sur WhatsApp pour répondre aux plaintes éventuelles des Afghans, d'après un article du Financial Times. "Nous sommes obligés de nous plier aux lois américaines sur les sanctions. Cela inclut l'interdiction de comptes qui se présentent comme des comptes officiels des talibans", a indiqué un porte-parole de WhatsApp.

ENTREPRISE : APPLE ACCUSÉE DE SURVEILLER DES CONTENUS PRIVÉS



Photo: DR

Le fabricant de l'iPhone a annoncé des mesures destinées à mieux lutter contre la pédopornographie et à protéger les enfants, mais sa méthode fait polémique. Apple est la cible de critiques depuis son annonce de changements destinés à mieux lutter contre la pédopornographie et protéger les enfants. Si le but de ces mesures dévoilées le jeudi 5 août fait consensus, des ONG voient dans les méthodes employées une menace pour la vie privée et les libertés individuelles des utilisateurs d'iPhone et d'iPad.

L'œil de la rédaction

CANALBOX : "CONNECTÉ, AUCUN ACCÈS À INTERNET"

Hans NDONG MEBALE
Libreville/Gabon

Le week-end écoulé n'aura pas été favorable à bon nombre d'internautes. La raison? Les coupures intempestives de la connexion internet pour les usagers de Canalbox. Si plusieurs d'entre eux ont exprimé leur mécontentement bien avant, ce week-end aura été de trop.

"Connecté, aucun accès à Internet". C'est ce message qui ne cesse de s'afficher sur les différents appareils connectés au réseau. Malgré que le fournisseur de connexion ait tenté de rassurer les utilisateurs en indiquant qu'il s'agissait d'un problème dû à des travaux de maintenance, ces derniers ne décolèrent pas.

En témoigne le récit de cet internaute: "Depuis trois jours, ma connexion n'a toujours pas été rétablie, après m'avoir envoyé un message stipulant des travaux pour maintenance technique. Franchement, je ne comprends pas, certains ont un accès à Internet et d'autres pas, quand bien même on est dans le même secteur. Vraiment, il faut revoir votre manière de faire. C'est vraiment énervant de votre part".

Réagissant aux commentaires des internautes, le Community manager de Canalbox ne cesse d'inviter ces derniers à formuler leurs plaintes en message privé. Sans grand succès. "De quel intérêt est-il d'acheter une box canal quand ceux qui l'ont sont victimes des lenteurs d'une

connexion Internet devenue plus que mauvaise? En plus, il faut subir un harcèlement à coups de messages intempestifs quand la date de paiement de la souscription arrive. J'ai fait une semaine sans connexion sans que ce ne soit remboursé", s'emporte un internaute.

En plus de la lenteur soulignée par les utilisateurs, s'ajoute l'absence des boîtiers dans plusieurs quartiers de la capitale. Alors que bon nombre d'entreprises ont fait le choix du numérique. Vivement qu'une solution soit trouvée! Ce qu'exige d'ailleurs l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui vient d'adresser une mise en demeure à Canalbox (L'Union du week-end)



CANALBOX
L'INTERNET PUISSANCE CANAL