



Un abonné d'Orange Cameroun raconte son expérience désagréable après avoir effectué un transfert d'argent vers son numéro MTN Cameroon. Malgré le message d'Orange l'informant que l'opération n'a pas abouti et qu'il sera remboursé, il constate que les fonds n'ont pas été restitués. Après plusieurs appels au service client d'Orange, aucune solution n'a encore été trouvée. L'abonné exprime sa préoccupation quant au sort des personnes qui pourraient se retrouver dans une situation d'urgence sans accès à leurs fonds. Il demande également que les autorités réglementaires et le gouvernement se penchent sur cette question. L'abonné espère enfin recevoir son remboursement dans les jours à venir.

Que font les entreprises #Orange et #Mtn des fonds perdus par les camerounais à la suite des échecs ou des transferts non aboutis lorsqu'ils ne sont pas restitués ?

Mardi 02 janvier à 22h09, j'effectue un transfert de mon numéro Orange vers mon numéro MTN Cameroon d'un montant de 105 000 FCFA. Curieusement, je reçois un message d'Orange indiquant que l'opération n'est pas aboutie. En clair, « Votre transfert au 67xxxxxxx (MTN Cameroon) est non abouti, informations détaillées : ID transaction CO240102.2208.B10750, Montant de la transaction : 105 000 FCFA. Vous allez être remboursés ». J'interroge mon numéro MTN et constate que rien n'est arrivé. Je reprends l'opération et reçois plutôt un autre message d'Orange de solde insuffisant . J'interroge mon solde et constate que j'ai maintenant

seulement 85 000 FCFA. C'est là que je relis le précédent message et constate qu'Orange me promet le remboursement suite à l'envoi non abouti. Par mesure de prudence, j'appelle le service Orange Cameroun qui confirme la transaction et me rassure que les fonds seront restitués dans 72h. Je dis ok, merci. Dans mon fort intérieur, je me demande si c'était un Camerounais dans une situation urgente de santé, comment devrait-il faire ? La défaillance d'Orange pourrait ainsi conduire à l'absence de prise en charge dans un hôpital et donc à la mort des concitoyens. L'ART (l'Agence de Régulation) devrait se pencher sur ce point. Je connais la perspicacité de la PCA Justine Dikko Tchoungui Trois jours après, je vérifie mon solde Orange, je n'ai pas eu de retour de mon argent. Je vérifie mon MTN, rien. J'appelle à nouveau le service Orange et la dame gentille m'indique que lorsque l'on dit 72h, ça tombe ce vendredi à 22h09, heure à laquelle la transaction a été faite le mardi. Je souris et lui dis merci. Il était environ 16h. Je suis donc convaincu que j'aurai cet argent en me réveillant hier samedi, mais non. J'appelle donc énervé hier vers 11h hier et tombe sur un agent, donc je prends la peine de lui dire que je ne souhaite pas qu'il reformule mes préoccupations qui prennent souvent trop de temps. Je lui dis de noter mon besoin et de donner une solution précise. Le gard me raccroche carrément après avoir dit d'appeler quand je suis calme. Mon épouse qui était à côté me calme justement et me dit de rappeler. Je tombe cette fois sur une dame qui, après vérification, me dit que j'aurai l'argent dans 8h de temps. Ce matin de dimanche, toujours rien reçu. J'appelle et tombe sur une autre dame particulièrement gentille et attentive qui vérifie et me dit une nouvelle fois avoir rapporté au service technique et que j'attende encore 8h. J'ai demandé à cette dernière où se trouve l'argent en ce moment, puisque ce n'est ni dans mon compte ni chez le destinataire MTN. Elle m'a dit, «Monsieur Bounah, je ne saurais vous répondre, IL YA EU UN BUG, nos équipes techniques informées y travaillent pour vous restituer au plus vite.» Imaginez les centaines de Camerounais qui ne se rendent pas compte des opérations non abouties et les milliers qui ne prennent pas le temps de suivre le remboursement. Que font ces compagnies de ces fonds qui, dans les faits, sont extorqués du fait d'une absence de fiabilité ? L'ART et le gouvernement devraient se pencher sur cette question. Pour revenir, j'espère recevoir mon argent aujourd'hui.

Aristide Bounah