

COMMUNIQUE

Dans le cadre du suivi par l'Autorité de régulation des engagements dont l'a tenue informée Algérie Télécom relativement à la compensation de ses clients du fait de la coupure Internet qui a affecté son réseau en raison de la rupture accidentelle le 22 octobre 2015 du câble sous-marin SEA-ME-WE4, acheminant vers l'Algérie via la fibre optique la bande passante internationale, il est porté à la connaissance du public que cet opérateur lui a adressé ce jour le détail des actions réalisées par lui à l'effet de réparer le préjudice causé au client ainsi que les résultats.

Ainsi, tous les clients dont les abonnements étaient en vigueur durant la coupure ont bénéficié gratuitement d'un prolongement automatique de leur abonnement d'une durée égale au temps pendant lequel a sévi l'interruption ou la dégradation du service internet.

Pour ce qui a trait aux clients dont les comptes ont expiré durant la coupure, leur compte a été alimenté gratuitement par l'opérateur pour les jours durant lesquels le compte aurait dû fonctionner si la coupure accidentelle n'avait pas eu lieu, c'est-à-dire jusqu'à concurrence de la validité temporelle de leur compte.

Cette opération de dédommagement lancée le 4 novembre 2015 a été aux dires de l'opérateur couronnée de succès, le test en étant l'absence de réclamation à ce sujet auprès de ses services.

Il est à rappeler ici aux usagers à toutes fins utiles, que l'Autorité de régulation a ouvert sur son site Web une rubrique dédiée aux réclamations et qu'en conséquence tout manquement par l'opérateur à ces engagements de réparation consécutifs à la coupure en cause et qui ne lui aurait pas été notifié, peut nous être signalé. La réclamation sera traitée par nos services et comme de juste transmise à l'opérateur pour explications et dédommagement éventuel.