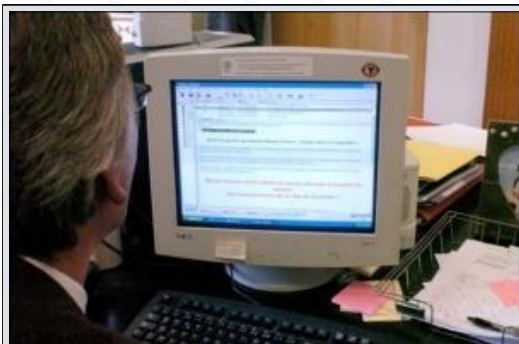


Moins de plaintes concernant internet en 2008, mais plus pour le mobile

PARIS (AFP) - Les plaintes des clients de fournisseurs d'accès internet ont baissé en 2008 mais la téléphonie mobile suscite de plus en plus de mécontentement, selon le bilan annuel présenté mercredi par l'association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt).



Une personne utilise un ordinateur (© AFP/Archives - Jean-Pierre Clatot)

Internet continue toutefois de concentrer la majorité des plaintes (58%).

Au total, l'association, qui publie son baromètre annuel depuis 2003, a recueilli en 2008 7.975 plaintes de consommateurs, qui sont uniquement des déclarations de mécontentement, mais n'ont pas de valeur juridique.

La situation est globalement meilleure qu'en 2007, avec une baisse du nombre de plaintes de 22,9%. Les tensions s'apaisent dans la téléphonie fixe (1.116 plaintes, -29,5%) et dans l'internet (4.647, -31,2%).

"Nous ne pouvons pas vous expliquer si cette baisse est liée à une amélioration de la situation ou à un émiettement des plaintes auprès des différentes instances", toujours plus nombreuses dans ce secteur, a indiqué lors d'une conférence de presse Jérôme Clazure, délégué général de l'Afutt.

Le fait notable est la hausse de 10,5% des plaintes concernant la téléphonie mobile, qui représentent désormais 28% du total, avec 2.212 réclamations.

Le litige qui a le plus progressé concerne la facturation par les opérateurs mobiles (403 plaintes, +32,6%): 40% des clients qui ont contacté l'Afutt estiment ainsi que leurs factures sont incorrectes par rapport à leur consommation.

Une opacité que l'association attribue aux offres d'internet sur mobile, récemment épinglées par une étude de 60 millions de consommateurs, le mensuel de l'Institut national de la consommation (INC). Ce dernier avait dénoncé les prétendues offres "illimitées" où en fait tous les services ne sont pas compris.

L'Afutt a par ailleurs pris position par rapport à la fibre optique, souhaitant que les conventions des opérateurs soient plus courtes et qu'on leur impose des délais pour câbler les logements.

L'association a également demandé à ce que la loi Hadopi sur l'internet, actuellement en discussion au parlement, soit "renégociée" pour y réaffirmer notamment le droit à l'internet.

Publié le: 25/03/2009 à 13:01:48 GMT

Source : AFP

URL de cet article: <http://www.avmaroc.com/actualite/moins-plaintes-a164056.html>