

Bilan des plaintes dans le secteur des communications électroniques

Alain Bensoussan | Micro Hebdo | le 28/05/2009 à 00h00 |



envoyer
par mail



imprimer
l'article



La synthèse des plaintes et insatisfactions enregistrées durant l'année 2008 fait ressortir au " *Top 5 des plaintes du secteur Internet* " une forte baisse des litiges liés à la qualité de fonctionnement, à la livraison et à l'installation. En 2008, les problèmes de qualité de service (QoS plus interruptions de service) n'ont représenté que 28,7 % des problèmes rencontrés par les internautes (contre 50 % en 2007). En revanche, les litiges liés à la facturation n'ont pas cessé d'augmenter (+5 %). Parmi les plaintes signalées à l'Observatoire consommateurs de l'Afutt, on trouve principalement des facturations anticipées (service pas encore mis à disposition mais déjà facturé), des facturations d'option non demandées ou de location d'équipements (modem Livebox) alors que l'internaute les a achetés, ou encore un maintien de la facturation après résiliation du contrat et restitution prouvée des équipements loués. Figurent aussi en bonne place les problèmes liés au dégroupage. De nombreux internautes ont été victimes de " *changement de ligne non sollicité* " encore appelé " *écrasement à tort* ". Les plaintes ont considérablement augmenté, conduisant l'Arcep à se pencher sur cette situation. Fin 2008, les opérateurs se sont donc engagés publiquement à ce que, dès son signalement, le rétablissement de la ligne écrasée à tort soit réalisé en moins de sept jours dans 100 % des cas, que le client n'ait qu'un seul interlocuteur, son opérateur d'origine, et qu'il soit indemnisé dans le cadre d'un barème