



Paris, le 4 Mai 2011

Communiqué de Presse

Une explosion des plaintes

La naïveté des utilisateurs des télécommunications et de l'internet a ses limites. L'AFUTT a enregistré un accroissement très net de plaintes lors de l'annonce de l'augmentation de la TVA et des comportements désordonnés des opérateurs à cette occasion.

Par rapport au dernier trimestre de 2010, **le premier trimestre de 2011** enregistre une augmentation des plaintes de :

- **240 %** sur les mobiles,
- **225 %** sur l'internet.

Ces plaintes concernent les changements affectant les contrats des utilisateurs, y compris les problèmes survenus à l'occasion des demandes de résiliation. L'intensité de la protestation varie selon les opérateurs.

Sans aucun doute, ceci exprime un ras le bol aujourd'hui ressenti par les utilisateurs devant la complexité chaotique et mouvante des offres et des traitements présentés par les opérateurs, et devant les pièges qu'ils pensent trop souvent percevoir derrière cette complexité.

Au-delà et surtout, nous mesurons, à travers cette soudaine vague de protestations, la réalité concrète des progrès enregistrés par les utilisateurs dans la maîtrise du marché et de son fonctionnement. Nous nous en réjouissons. C'est là un signe très positif non seulement du point de vue social, mais aussi du point de vue économique.

A propos de l'AFUTT

Depuis 40 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixée pour missions au bénéfice de tous les consommateurs :

- information et pédagogie auprès du public dans l'usage des télécommunications,
- intermédiation dans le recueil et le traitement des plaintes entre les consommateurs et les opérateurs et fournisseurs,
- concertation pour favoriser une régulation du marché,
- promotion des services numériques performants et de qualité.

Contact presse : Paula HARKER
Courriel : paula.harker@afutt.org
Tél : 01 79 97 91 41

www.afutt.org

