

Explosion des plaintes contre les opérateurs de téléphonie mobile et d'Internet

Du fait de l'épisode de la hausse de la TVA au mois de février, beaucoup d'usagers, souhaitant se désabonner gratuitement, ont rencontré des problèmes, et ont porté plainte auprès de l'association des usagers des Telecoms (l'Afutt). Elle enregistre 240% d'augmentation de plaintes sur les mobiles, et 225% sur l'Internet. En principe, cette hausse de la TVA donnait la possibilité aux abonnés de changer gratuitement d'opérateurs.

Les clients se sont engouffrés dans la brèche. Mais ils ont rencontré quelques petits soucis : très souvent, les opérateurs leur ont facturé des frais de résiliation, la portabilité (garder son numéro de téléphone), et certains ont même demandé le remboursement du téléphone. Tout cela n'est pas légal, à partir du moment où l'opérateur applique une augmentation de la TVA, le contrat devient caduque.