



ADSL-Facile.com : Tout savoir sur l'ADSL, le Haut Débit et l' internet !
Ce site va vous permettre de comprendre ce qu'est l'adsl sans avoir à connaître le jargon des informaticiens.
Tester l'éligibilité ADSL, Test de débit ADSL, TV ADSL , de votre ligne téléphonique.
Trouver votre chemin parmi les offres d' abonnement ADSL, adsl et téléphone illimité pour entreprises et particuliers.

Consulter le comparatif adsl comprenant les principaux acteurs de l'ADSL :
Orange, Neuf, Alice, Budget Télécom, SFR, Numéricable, Bouygues

Accueil

Comprendre l'ADSL

Comparatifs

Nos bons plans

Planete ADSL



Offre du moment



L'Afutt fait son bilan sur les plaintes déposées à l'encontre des FAI

26/03/2009, 19h02

L'Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunications) vient présenter son observatoire annuel sur les plaintes déposées à l'encontre des opérateurs de téléphonie fixe et mobile et des fournisseurs d'accès Internet (FAI).

Il semblerait alors que pour l'année 2008, le nombre de plaintes reçues ait connu une baisse de 22,9 % par rapport à 2007.

Concernant les fournisseurs d'accès Internet, et même s'ils représentent toujours 58 % des plaintes, les FAI affichent une baisse de 31,2 % en un an avec 4647 plaintes.

Celles-ci concernent principalement des interruptions de service (973 plaintes) et des problèmes de livraison ou d'installation de la ligne et/ou des équipements mis à disposition des abonnés par les FAI.

Enfin, les problèmes liés à l'écrasement de ligne (slamming) sont toujours récurrents. D'après les conclusions de l'Afutt « l'ensemble des aléas du dégroupage pourrait représenter plusieurs milliers de pannes » qui dans les faits ne se traduisent pas toujours par un dépôt de plainte.

En revanche, l'Afutt a constaté une baisse encourageante en matière de qualité de fonctionnement, puisque le nombre a été divisé par deux entre 2007 et 2008 (735 contre 361).

Même constat pour la téléphonie fixe, qui connaît une baisse de 29,5 % par rapport à 2007 (1116 plaintes).

La place cancre est destinée à la téléphonie mobile, qui aurait pu faire l'effort de maintenir son niveau de plainte, au lieu de ça c'est une hausse de 10% des plaintes qu'il faut déplorer.

En tête des mécontentement, la résiliation de contrat (365 plaintes), la facturation jugée abusive (403 plaintes).

Petite note positive tout de même, les MVNO (opérateurs virtuels tels que Virgin Mobile, NRJ Mobile, ou encore Simpleo, ou Télé 2 Mobile) connaissent une baisse des plaintes de près de 20% (291 plaintes en 2008 contre 361 en 2007), contre une augmentation de 20% pour les trois opérateurs historiques (Orange, SFR, Bouygues télécom). (1813 plaintes en 2008 contre 1510 en 2007)

► RSS Dernières brèves

- 08/04/2009 - La Commission Mixte Paritaire s'acharne sur les internautes
- 07/04/2009 - Fibre Optique : Un cadre réglementaire le mois prochain.
- 07/04/2009 - 15 Millions de foyers connectés à Internet
- 06/04/2009 - Le gouvernement invite les opérateurs à envoyer des alertes en cas de surconsommation.
- 03/04/2009 - Rentrée 2009 : L'arrivée de la nouvelle Livebox
- 02/04/2009 - L'informatique via Internet, le nouveau cheval de bataille d'IBM
- 01/04/2009 - Orange Sport : confirmation de la Cour d'Appel
- 31/03/2009 - La fin programmée d'Encarta
- 30/03/2009 - Hadopi : une amende plutôt qu'une suspension?
- 27/03/2009 - La crise chez Google
- 26/03/2009 - L'Afutt fait son bilan sur les plaintes déposées à l'encontre des FAI
- 25/03/2009 - Internet Explorer 8 est disponible, sa pizza également...

TESTEZ l'éligibilité de votre ligne GRATUITEMENT

Débit, opérateurs, dégroupage...

Lancer votre test

1 2
3 4

Recevez votre test par E-mail

€ J'accepte d'être contacté par ADSL facile et ses partenaires.



▶ LANCER TEST

[Accueil](#) | [Qui sommes nous ?](#) | [Partenariat](#) | © 2003 - 2009 ADSL-Facile.com

