

Les Categories

- A la une
- Art Culture
- Economie Finances
- Insolite
- Maroc
- Medecine
- Medias
- Monde
- Moyen Orient
- Nouvelles technologies
- People
- Politique Diplomatie
- Sc Environnement
- Sport

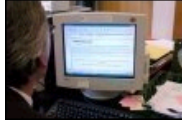
Journaux du Maroc

- Assabah
- Libération
- Alalam
- Alittihad
- Aujourd'hui
- Le matin
- Bayane al yaoume
- Assahraa almaghribia
- Telquel Online
- L'opinion
- La vie éco
- Monde diplomatique
- Al bayane
- Almountakhab

Nouvelles technologies

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

Publié le : 25/03/2009



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 (Afuttt).

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'Afuttt.

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.

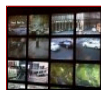
Le litige qui a le plus progressé concerne la facturation par les opérateurs mobiles (403 plaintes, +32,6%): 40% des clients qui ont contacté l'Afuttt estiment ainsi que leurs factures sont incorrectes par rapport à leur consommation.

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'Afuttt 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.

Plus d'articles



La Ligue des droits de l'Homme dénonce "l'inflation" de vidéosurveillance

PARIS (AFP) - La Ligue des droits de l'Homme dénonce mercredi dans un communiqué "l'inflation de la vidéosurveillance" qu'elle juge "inefficace", "coûteuse" et "liberticide".



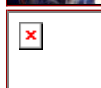
Facebook, face au mécontentement, va revoir sa page d'accueil

WASHINGTON (AFP) - Le site internet de socialisation Facebook a annoncé mardi qu'il allait revoir sa page d'accueil, après une multitude de commentaires d'internautes mécontents de la nouvelle interface.



Nouvelle-Zélande: un hacker de 18 ans embauché par un opérateur de télécoms

WELLINGTON (AFP) - Un hacker de 18 ans, qui avait provoqué sur le réseau des dégâts de plusieurs millions de dollars, a été embauché pour ses compétences par un opérateur de télécommunications néo-zélandais, a indiqué mercredi le groupe.



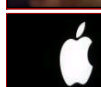
Google annonce que l'accès à YouTube est bloqué en Chine depuis lundi

SAN FRANCISCO (AFP) - Le groupe internet américain Google a annoncé mardi que l'accès à son site de partage de vidéos YouTube était bloqué en Chine depuis lundi, et qu'il ne savait pas pourquoi.



Portables: des baisses dès juillet pour les appels et SMS à l'étranger

STRASBOURG (AFP) - Les voyageurs européens paieront moins cher les SMS et les appels sur les réseaux de téléphonie mobile étrangers dès le 1er juillet, selon un compromis trouvé mardi entre le Parlement européen et la présidence tchèque de l'UE.



Photos stockées dans un iPod et livrées à la supérette du coin

TOKYO (AFP) - Un petit logiciel à installer sur un baladeur iPod ou un téléphone mobile iPhone d'Apple permet aux Japonais de commander des tirages de photos stockées dans ces appareils, de les recevoir à domicile et prochainement de les récupérer dans n'importe quelle supérette du pays.



Oracle achète Relsys, spécialiste des logiciels pour l'industrie pharmaceutique

NEW YORK (AFP) - L'éditeur américain de logiciels professionnels Oracle a annoncé lundi l'acquisition, pour un montant non déclaré, de la société Relsys, spécialisée dans les logiciels de gestion du risque des laboratoires pharmaceutiques.