

Recherche Go

Recherche avancée

Accueil

Actualités

- Internet
- Télévision Numérique
- Téléphonie / VoIP
- Téléphonie mobile
- Offres TPE/PME
- Economie du PIF/PAF
- Archives

Dossiers

Déploiement ADSL

Pubs TV

Forums

Glossaire

Flux RSS

DN sur votre site

DEGROUPTEST

Testez votre éligibilité

n° de téléphone Go

Informations boursières

Code	Bourse	Cours	Variation
FTE	Paris	17.01	+0.21%
VIV	Paris	20.53	+0.37%
ILD	Paris	74.14	+0.19%
TIT	Milan	1.01	-2.03%
CPT	Paris	32.00	+0.00%
OMT	Paris	4.85	+0.62%
EN	Paris	30.51	+0.86%
TF	Madrid	15.13	+0.73%

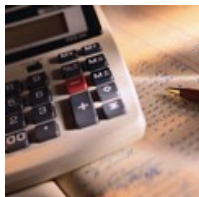
Valeurs des cours en euros.

Partenaires :

- Test ADSL
- Test debit
- France Hardware
- Grenouille
- C-Alice
- Univers Freebox
- ClubNews
- Ariase
- n9ws
- SoS Internautes
- Annuaire RSS
- NewsVortex
- Optimiser Windows

Les abonnés mobiles digèrent mal leurs factures

Brève rédigée le 26/03/2009 à 16h56 par Stéphane C.



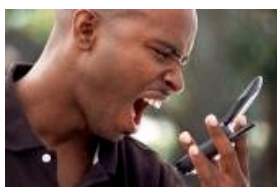
En 2008, les factures de la téléphonie mobile ont été sources de nombreuses plaintes adressées à l'Afutt. Les services Internet sur mobile sont notamment à l'origine de nombreuses déconvenues.

L'association des utilisateurs de télécommunications publie depuis 2003 un baromètre des plaintes des clients des opérateurs télécoms. Ces plaintes, qui sont adressées à l'association par e-mail, par courrier, par fax ou par téléphone, n'ont pas de valeur juridique, mais permettent de dresser une cartographie des attentes des clients en matière de télécommunications.

Par rapport à 2007, le nombre de plaintes a baissé de **22,9 %** en 2008 pour se fixer à **7 975**. Si les mécontentements sont moins nombreux concernant la téléphonie fixe (-29,5 %) ou Internet (-31,2 %), ils **augmentent concernant la téléphonie mobile (+10,5 %)**, avec **2 212** plaintes uniquement pour ce secteur.



Le grand sujet de discorde entre les opérateurs mobiles et leurs clients semble être la **facture** : **403 plaintes** abordent cette question. Les abonnés contestent la **facturation de services non-utilisés** ou **censément inclus dans le forfait**, avec un flou autour des **communications internationales** et des **services multimédias**.



De plus, le **peu de lisibilité** des offres Internet mobile est pointé du doigt par les utilisateurs. Les **modalités de résiliation** font également l'objet de dissensions entre consommateurs et opérateurs mobiles.

Néanmoins, les **garde-fous établis par l'ARCEP** ou par **Bruxelles** semblent petit à petit porter leurs fruits et tendre vers une amélioration des relations entre les opérateurs de télécommunications et leurs clients.

Source : AFP

Toutes les news sur: Afutt, Téléphonie, Internet, Consommation, Mobilité

Les définitions de: . MVNO . ARCEP

Partager sur les réseaux :

Envoyer à un ami Imprimer PDF Signaler une erreur

<< Brève précédente
TV sur iPhone : Orange et SFR déjà ...

Brève suivante >>
Les eurodéputés rejettent à nouvea...

Les commentaires des membres

Il n'y a aucun commentaire.

Dernières brèves publiées

- 09/04 La riposte graduée rejetée par le par...
- 09/04 Free accueille un wiki sur son site
- 09/04 Facebook est plus peuplé que le Brési...
- 09/04 Justin.tv : les chaînes payantes ont ...
- 09/04 Le CSA soutient l'exclusivité d'Orang...
- 08/04 Fibre optique : point d'étape sur le ...
- 08/04 Le Monde signe un partenariat avec Da...
- 08/04 Eutelsat va proposer un bouquet TNT g...
- 08/04 Les délais du passage au tout-numériq...
- 08/04 Hadopi : la CMP ne fait pas de cadeau...

Derniers Dossiers

La Bbox au banc d'essai

Nous avons testé la Bbox de Bouygues Telecom sous toutes les coutures. Le modem-routeur tient-il ses promesses en matière de capacités et de débits ? Les réponses sont dans notre dossier.



La Livebox Mini passée au crible

La dernière box d'Orange est passée dans notre laboratoire de tests. De la configuration du routeur aux comparatifs de débits, tout vous sera révélé sur la Livebox Mini.



Les termes les plus consultés

- Frédéric Lefebvre Alice Satellite Eutelsat
- Téléchargement Logiciel Téléphonie Netbook
- WIMAX Déploiement Orange Riposte
- graduée TV à revoir Surveillance Android Justice
- Site Catch-up TV Bourgogne **Internet**
- Réseau Bouygues Telecom iPhone 3G
- Audiovisuel Dégrouppage Gouvernement
- Télévision Numérique** Création et
- Internet ADSL Big Brother Awards Haut débit
- SFR Hadopi Consommation ARCEP France
- Numérique 2012 Musique Fibre optique
- Mobilité** TNT Michèle Alliot-Marie FTTH
- Assemblée Nationale Google Microsoft France
- Telecom Facture Linux Free

