

[ACCUEIL](#)[TESTER VOTRE LIGNE](#)[LES FORAITS](#)[S'ABONNER](#)[RESILIER](#)[NOUS CONTACTER](#)

Comparatif Internet

- Offres par îles
 - Guadeloupe
 - Guyane
 - Martinique
 - Nlle Calédonie
 - Polynésie Française
 - St Barthélemy
 - St-Martin
 - St-Pierre et Miquelon
 - La Réunion
- Offres par FAI
 - iZi
 - Only
 - Mediaserv
 - Orange
 - Tous les FAI

Téléphonie / VOIP

- Téléphonie fixe
 - Guadeloupe
 - Guyane
 - Martinique
 - La Réunion
- Téléphonie mobile
 - Guadeloupe
 - Guyane
 - Martinique
 - La Réunion

Comprendre l'ADSL

- Actualités
- Comprendre l'ADSL
- FAQ
 - Eligibilité
 - Dégroupage
 - Infos techniques
 - Debit
 - Offres
 - Test

Forums

- Forum ADSL
- Forum Guadeloupe
- Forum Guyane
- Forum Martinique
- Forum Réunion

Partenaires

- Ils ont parlé de nous !
- Nos partenaires
- Devenir partenaire ?

Pour rester informé, cliquez sur un logo et abonnez-vous à notre flux RSS !



[Accueil](#) > [News](#) > Baisse des plaintes pour les consommateurs ADSL

Baisse des plaintes pour les consommateurs ADSL

Les tensions entre les fournisseurs d'accès Internet et leurs clients tendent à s'apaiser. Les plaintes des consommateurs ont en effet reculé de 31,2% en 2008, à 4 647, selon le bilan annuel présenté mercredi par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Malgré cette baisse, sur les 7 975 plaintes enregistrées par l'association, Internet continue de concentrer la majorité des réclamations (58%). Globalement, la situation est tout de même meilleure qu'en 2007, avec une baisse du nombre de plaintes de 22,9%. La situation s'améliore également dans la téléphonie fixe avec un recul des plaintes de 29,5%, soit 1 116 réclamations enregistrées par l'Afutt. «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 Clauzure, délégué général de l'Afutt.

A l'inverse, le secteur de la téléphonie mobile a fait l'objet d'un plus grand nombre de réclamations (+10,5%), soit 2 212 plaintes pour l'année 2008. Le litige qui a le plus progressé est lié à la facturation par les opérateurs mobiles (403 plaintes, +32,6%). Pour 40% des clients qui ont contacté l'Afutt, leurs factures sont incorrectes par rapport à leur consommation. Un décalage déjà pointé du doigt par 60 millions de consommateurs. Selon cette association de consommateurs, certaines offres présentées comme illimitées n'intègrent pas certains services payants.

Source : [Le Figaro](#)



DOM TOM ADSL

- > Conseils et services gratuits ;
- > Choix d'une offre Internet adaptée ;
- > Abonnement rapide et sans surcoût.

▼ PUBLICITE

[QUI SOMMES-NOUS ?](#)[NOUS CONTACTER](#)[MENTIONS LEGALES](#)