

Téléphonie : des sites futés résilient pour vous

Dans l'internet et le mobile, résilier un abonnement peut devenir source de conflit ! C'est le 2e type des plaintes recensées par l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT), ce qui représente une réclamation sur cinq. Il n'en fallait pas plus pour que le Net s'empare du marché et propose aux particuliers un service de résiliation. Moyennant 7-8 euros par demande, des sites rédigent au nom du client un courrier de résiliation et l'envoient en recommandé avec accusé de réception. Créé en 2002, NextAdvantage qui possède plusieurs sites dont Resilier.com dit avoir « libéré des griffes des opérateurs » plus de 200 000 clients. David Nataf, son cofondateur l'assure : « Les opérateurs ne prennent la demande au sérieux que quand ils ne peuvent plus prélever le compte ». Meilleurmobile.com, créé en 2005, entend dépoussiérer le secteur. Son président Jean-Vital de Rufz souligne : « Nous incitons au changement de forfait, car les offres évoluent et peuvent devenir plus avantageuses. Cela permet d'économiser jusqu'à 30 % sur sa facture ». À l'UFC-Que Choisir, Edouard Barreiro, chargé de mission cautionne la démarche : « Que des consommateurs paient pour se faciliter la vie, ça ne me choque pas ! ». En revanche, pour l'AFUTT « faire du commerce sur le désagrément des consommateurs n'est pas bon », son Délégué Général Jérôme Clauzure jugeant « inquiétant que ces sites marchent bien ». Dire adieu à son opérateur est-ce si compliqué ? Chez SFR et Orange, on se défend de vouloir garder des clients à tout prix.