



PUBLICITÉ

Accueil > Internet > Réponses conso > Internet : 10 conseils pour réagir en cas de litige avec votre opérateur

PUBLICITÉ

Internet : 10 conseils pour réagir en cas de litige avec votre opérateur

Connexion coupée, box non livrée, facturation erronée... Les plaintes des abonnés à Internet restent nombreuses. L'[Afutt](#), Association française des utilisateurs de telecommunications, qui recense chaque année les principaux litiges avec les opérateurs, explique comment éviter les problèmes ou régler les conflits.

Anne Marie Le Gall - Mai 2009

- Connexion coupée à Internet
La plainte la plus fréquente constatée par l'Afutt concerne l'interruption de service ou sa mauvaise qualité (coupures intempestives et répétitives de la connexion Internet).

Les conseils de l'Afutt

- Vous payez chaque mois pour un service de qualité. Ne laissez pas passer un fonctionnement défectueux de votre connexion. Demandez des explications à votre opérateur. Et menacez-le de résiliation si rien n'est fait.
- Notez scrupuleusement toutes les coupures dont vous êtes victimes (date, durée, circonstances) afin de pouvoir faciliter le diagnostic de l'opérateur mais aussi pour lui opposer ces constats au cas où vous seriez conduit à demander la résiliation.
- Sachez que vous pouvez résilier si le défaut de fourniture se prolonge sur une longue période et que le service d'assistance de l'opérateur ne peut apporter une solution dans un délai raisonnable.
- Pensez à garder tous vos mails et courriers échangés avec votre opérateur.

> Lire la suite : [Résiliation d'abonnement Internet difficile](#) (2/6)

Atlas du corps humain
270 vidéos pour mieux comprendre

[Voir le site](#)

Recevez nos newsletters
Santé, retraite, loisirs...

[Abonnez-vous](#)

PETITES ANNONCES	BLOGS
PETITES ANNONCES	BLOGS

Votre annonce en ligne en quelques clics ! >

Cherchez et trouvez !
Emploi, Rencontres, Immobilier, Vacances, Généalogie, Auto, ...
C'est ici ! >

Exceptionnel :
ajoutez gratuitement la photo du bien que vous vendez / louez ! >

TESTEZ-VOUS	SONDAGE	QUIZ
TESTEZ-VOUS	SONDAGE	QUIZ
TESTEZ-VOUS	SONDAGE	QUIZ

Mesurez votre stress en 10 questions
[Participez >](#)

Vous méfiez-vous des médicaments génériques ?
[Pour répondre à notre sondage, cliquez ici >](#)

Johnny Hallyday, France Gall, Claude François, Barbara...
[Retrouvez qui est l'interprète de ces chansons des années 60.](#)