

France : le Web concentre plus de la moitié des plaintes en 2007

Les FAI, opérateurs de téléphonie fixe et mobile en prennent une fois de plus pour leur grade. Dans son dernier observatoire des plaintes concernant la téléphonie fixe, mobile et l'Internet, l'AFUTT (Association française des utilisateurs de télécommunication) note une très faible baisse des plaintes sur l'année écoulée. En effet en 2007, l'AFUTT a recueilli **10.345 plaintes** contre **11.682 en 2006**.

Comme en 2006, Internet cristallise à lui seuls plus de la moitié des plaintes. La téléphonie mobile avec **plus de 2.000 plaintes** vient en deuxième suivie par la téléphonie fixe. De fait le classement de 2007 n'affiche aucune réelle rupture.

Le Web, toujours aussi critiqué, concentre l'ire des utilisateurs. Et ce, pour plusieurs raisons que rappelle *Le Figaro*. La lutte acharnée entre fournisseurs d'accès (FAI) pour faire progresser les recrutements mène inévitablement à des abus. Ainsi, les interruptions de service, **en progression de 23%**, sont particulièrement pointées par les utilisateurs.

A ce mal, s'en ajoute d'autres, tout aussi répréhensibles. Les ventes forcées ou encore le dégroupage total. Les FAI, selon l'observatoire, n'hésitent plus à abonner les usagers de force. Ainsi, des utilisateurs se retrouvent abonnés sans en avoir au préalable été informé, de même, le dégroupage total, appliqué sans l'aval du propriétaire de la ligne, force les clients dépourvus de ligne fixe et Internet à se réabonner tout en utilisant leur téléphone mobile.

L'« écrasement à tort », soit la prise de contrôle la ligne d'un utilisateur sans son accord, sport couramment pratiqué par les FAI, génère toujours autant de mécontentement.

Face au Web, la téléphonie mobile, avec **une baisse de 20% des plaintes** fait figure de bonne élève. Presque, du moins, car les récriminations pour contentieux ont explosé avec une augmentation de **99%**. Pas de quoi pavoiser donc pour des opérateurs qui préfèrent mettre en avant la qualité de leurs réseaux.

L'observatoire 2007 montre que malgré les rappels à l'ordre, les opérateurs et fournisseurs d'accès prennent tout leur temps pour faire évoluer leurs pratiques.