

# L'Arcep lance un site au service des consommateurs

A l'heure où certains FAI sont critiqués pour leurs conditions d'utilisation (dernier exemple en date, [Free et sa hotline](#) ), l'**Arcep**, l'autorité de régulation des télécoms, a tout récemment lancé un site internet destiné à fournir des informations aux usagers pour les aider à comprendre le fonctionnement parfois bien obscur des opérateurs et les fournisseurs d'accès à Internet (FAI).

Disponible depuis le 22 janvier, [telecom-infoconso.fr](http://telecom-infoconso.fr) dispose d'une interface simple. L'utilisateur peut obtenir des renseignements, trouver une solution en cas de déménagement ou chercher la marche à suivre pour gérer un conflit avec un opérateur.

Le site propose également de fournir au grand public des réponses sur de grands thèmes de la télécommunication. Le Wi-Fi, le haut débit, le dégroupage ou, entre autres, la VoIP sont pédagogiquement expliqués à travers une série de fiches.

D'une manière générale, le site fonctionne à peu de chose près comme un forum. Les questions les plus fréquemment posées sont ainsi bien mises en évidence.

L'initiative répond à une volonté affichée de longue date par l'Arcep : fournir au consommateur le plus grand nombre de cartes possible pour rééquilibrer sa relation –parfois ombrageuse et déséquilibrée- avec les opérateurs et les FAI.

Le site, pour le moment un peu « léger », devrait sans aucun doute s'étoffer et se diversifier à l'avenir.