

Internet mobile : plaintes en hausse

20 % des contestations en 2007, 42 % en 2010.



Le nombre de plaintes enregistrées par l'Association française des usagers de télécommunications (Afut) a globalement baissé en 2010, mais celles qui sont liées à la mauvaise facturation de l'Internet mobile ont progressé signalent Les Echos.

"Alors que le mobile ne représentait « que » un cinquième des plaintes en 2007, ce segment motive désormais 42 % des récriminations des clients. Pourquoi ?« Depuis l'introduction de l'Internet mobile, les plaintes augmentent », remarque Jacques Pomonti, le président de l'AFUTT. Pour preuve, les plaintes liées à la facturation sont en hausse. Elles font suite à des communications surtaxées ou bien à des contestations sur l'application des forfaits." ajoute le quotidien économique

"L'an dernier, l'affaire des factures exorbitantes liées à l'utilisation de clefs 3G avait défrayé la chronique. Mais selon l'AFUTT, des faits semblables continuent à se produire. Les factures liées au « roaming », c'est-à-dire aux appels passés ou reçus depuis l'étranger, font aussi l'objet de nombreuses protestations"