



Paris, le 12 avril 2010

COMMUNIQUE DE PRESSE

Conférence de presse

L'Observatoire des plaintes et insatisfactions 2009 dans le domaine des communications électroniques

L'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications) a le plaisir de vous inviter à la présentation de son Observatoire des Plaintes et Insatisfactions pour l'année 2009 dans le domaine des communications électroniques.

Le jeudi 15 avril 2010 de 10h00 à 11h00

A l'Institut National de la Consommation (INC)
Salle du Conseil (rez de chaussée gauche)
80 rue Lecourbe - 75015 Paris

Les milliers de plaintes annuellement reçues par l'AFUTT tendent à changer de plus en plus significativement dans leur composition d'une année sur l'autre en fonction du développement des usages et de l'attention portée par les opérateurs à la qualité des services qu'ils apportent. Elles concernent les trois secteurs, « fixe », « mobile » et « Internet », des communications électroniques.

La réception continue de ces plaintes, leur traitement par l'AFUTT et leur analyse constituent l'Observatoire des Plaintes et Insatisfactions qui existe depuis 10 ans et représente un outil et une source d'informations unanimement appréciés, aussi bien des opérateurs que des usagers, intéressant à la fois le régulateur et le législateur.

L'AFUTT fait ainsi publiquement le point, chaque année et en détail, pour rendre compte de ce travail et de ses résultats.

Un dossier de presse détaillé sera remis aux participants lors de cette conférence de presse.

A propos de l'AFUTT

Depuis 40 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixée pour missions au bénéfice de tous les utilisateurs :

- **information** et **documentation** auprès du public sur l'usage des télécommunications,
- **intermédiation** dans le recueil et le traitement des plaintes entre les utilisateurs et les opérateurs et fournisseurs,
- **concertation** avec les pouvoirs publics et les fournisseurs pour favoriser une régulation du marché,
- **promotion** des services numériques performants et de qualité.

Contact presse : Marianne CARIOU

Courriel : marianne.cariou@afutt.org

Tél : 01 47 41 18 56

www.afutt.org

