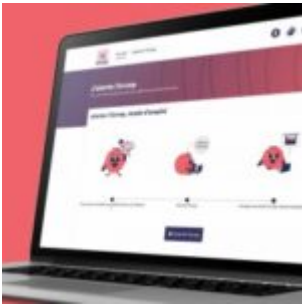


Bilan annuel de la plate-forme « J'alerte l'Arcep »



© 2024 Les Echos Publishing

Lancée en 2017, la plate-forme « J'alerte l'Arcep » permet aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités d'alerter l'Arcep des dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et postaux. Elle a pour vocation d'inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Elle offre aussi à l'Arcep la possibilité de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs et d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. Depuis sa création, la plate-forme a recueilli presque 255 000 signalements.

Des insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique

Pour la seule année 2023, elle a comptabilisé plus de 53 000 alertes, soit une hausse de 18 % par rapport à 2022. La plupart des signalements ont concerné l'internet fixe (43 700 signalements, soit près de 82 % de l'ensemble des signalements reçus), avec majoritairement des insatisfactions liées au déploiement de la fibre optique, largement devant les problèmes de réseaux mobiles. Ces derniers progressent toutefois fortement, notamment à cause des problèmes de fraudes et d'appels indésirables.

À noter : des fiches-conseils adaptées à la situation de la personne qui dépose l'alerte sont proposées en fin de déclaration.

Pour consulter la plate-forme : <https://jalerte.arcep.fr/>

© 2024 Les Echos Publishing