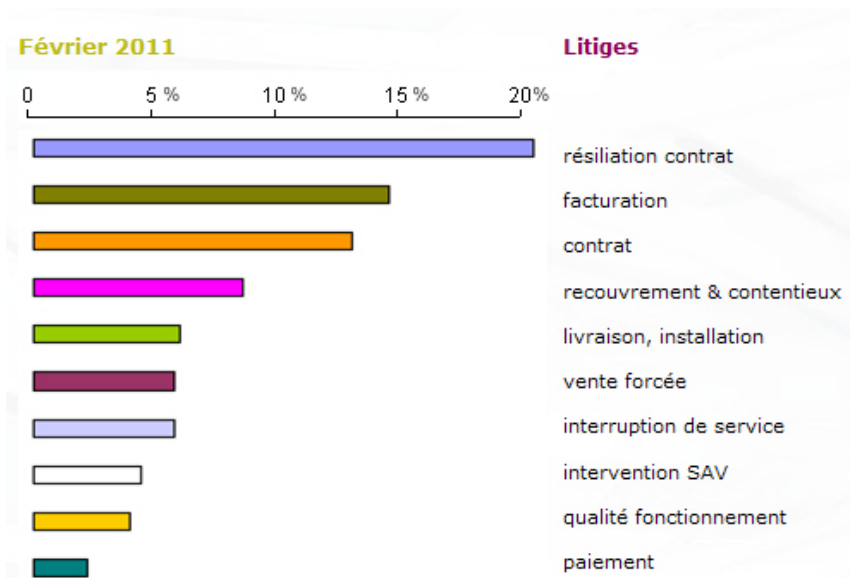


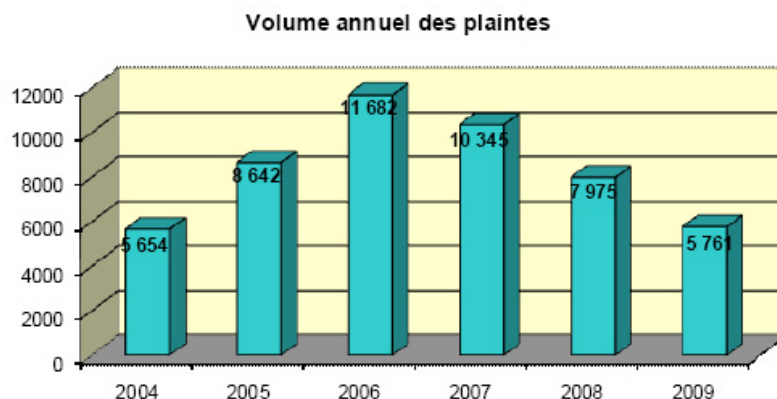
## Les plaintes envers les opérateurs de téléphonie mobile sont en hausse

Les opérateurs de téléphonie mobile ne donnent visiblement pas entière satisfaction. L'AFUTT (Association Française des Utilisateurs de Télécommunications) signale en effet qu'en 2010 les plaintes des utilisateurs de téléphones mobiles ont encore progressé. La hausse est de 3,1% par rapport à 2009, et ce, alors que du côté des services Internet, les plaintes ont diminué de 28% en un an, même si ce secteur s'accapare encore 46% des réclamations.

"A l'inverse de l'internet, le mobile semble réfractaire à tout progrès" regrette l'AFUTT, qui précise que les litiges liés à la facturation arrivent en tête des plaintes, avec notamment des communications facturées à tort, des communications surtaxées liés à des services multimédia (SMS, MMS ou Wap) ou encore les pièges de l'illimité. "Les opérateurs font de réels efforts, pour autant, la compétition entre eux est telle qu'ils se mobilisent surtout sur la conquête de parts de marché, et moins sur la qualité du service", déplore Jacques Pomonti, Président de l'AFUTT interrogé par l'AFP.

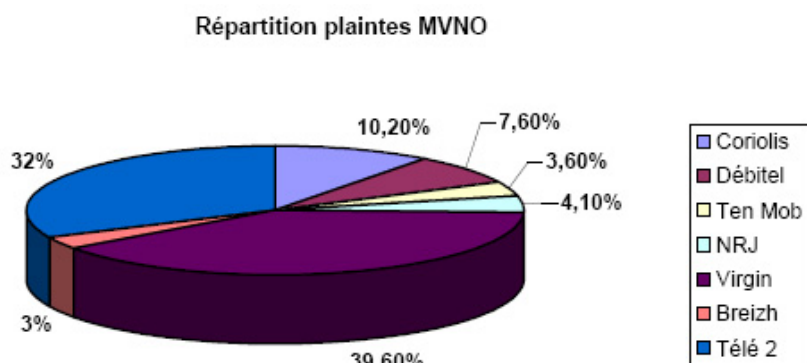


En comptant la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et l'internet, le nombre de plaintes reçues a pourtant diminué de 16% en 2010. Une baisse qui s'explique en partie par le fait que les consommateurs ont aujourd'hui de plus en plus d'interlocuteurs (instances, associations, etc.) vers qui se tourner en cas de litige avec un opérateur ou un FAI



L'AFUTT signale également une forte hausse des plaintes concernant les opérateurs MVNO (qui louent leur réseau à Orange, SFR ou Bouygues, comme Virgin Mobile ou Coriolis) vers qui convergent 17% des plaintes. Et ce, alors qu'ils ne représentent que 6% du marché des mobiles en France. "Leurs tarifs sont parfois 25% moins cher, pour cela ils restreignent les marges et les frais de gestion et s'occupent donc très mal du suivi de leurs clients" ajoute Jacques Pomonti. Du côté d'Orange (30% du total) et de SFR (29% du total) en revanche, le nombre de plaintes est en baisse. Chez Bouygues, on note une légère hausse (17% contre 15% en 2009).

**La ventilation des 197 plaintes et insatisfactions concernant les MVNO est illustrée par le graphe suivant :**



Au final, la qualité de service et de la relation client-opérateur s'améliore-t-elle au fil du temps ? Les opérateurs y travaillent, mais il y a encore du boulot. L'AFUTT précise que la multiplication des services et leur sophistication nécessitent aujourd'hui un temps d'apprentissage plus ou moins long de la part des utilisateurs. Celui-ci pourrait toutefois "être facilité par une meilleure clarté des grilles tarifaires et des clauses contractuelles". Au final, il reste beaucoup de « pièges » déplore l'association et la notion « d'illimité » est fondamentalement trompeuse.

L'AFUTT, enfin, attire l'attention des pouvoirs publics sur les risques accrus pour les consommateurs de l'absence d'un comité de déontologie, rôle antérieurement dévolu au Comité Supérieur de la Télématique (CST). Cette fonction n'a jamais été aussi vitale dans un contexte de prolifération des opérateurs et des fournisseurs de service. Elle devrait être prise en charge par le Comité National du Numérique (CNN) dont la création est annoncée depuis plus de deux ans.

**« Internet » apporte la plus grosse part des litiges de ce TOP 5 des CE (56,6 %) :**

Top 5 des CE	Taux/total litige CE	Dont Fixe	Dont Mobile	Dont Internet	Taux 2008
Facturation	16,2 %	11,7 %	47,5 %	40,8 %	12,8 %
Interruption service.	14,1 %	14,2 %	8,1 %	77,7 %	14,9 %
Résiliation	14 %	6,6 %	29,6 %	51,4 %	15,8 %
Recouvrement-contentieux	8,8 %	7,3 %	50,3 %	42,4 %	7 %
Livraison-installation	7,8 %	17,4 %	6,5 %	76,2 %	9,2 %
<b>Total</b>	<b>61 %</b>	<b>11,2 %</b>	<b>29,4 %</b>	<b>56,6 %</b>	<b>60 %</b>

**Facturation** : différend relatif à la facturation des services souscrits avec un opérateur ou un fournisseur de communications électroniques.

**Interruption de service** : coupure momentanée ou prolongée du service dispensé par l'opérateur ou le fournisseur de communications électroniques ou dégradation le rendant inutilisable.

**Résiliation** : différend avec un opérateur ou un fournisseur de communications électroniques lorsque l'utilisateur souhaite mettre fin à son contrat, en modifier les termes et/ou changer d'opérateur en conservant ou non son numéro.

**Recouvrement/contentieux** : différend relatif aux litiges non résolus avec un opérateur et pouvant faire l'objet d'envoi menaçant.

**Livraison/installation** : différend avec un opérateur ou un fournisseur de communications électroniques lors de la mise en place du service souscrit et/ou de commande et d'installation de matériel.