

Les plaintes liées à l'Internet mobile sont en hausse

Les plaintes portant sur la mauvaise facturation de l'Internet mobile ont encore augmenté en 2010, à l'inverse de l'ADSL.

Le total des plaintes recensées en 2010 par l'Association française des usagers de télécommunications (Afutt) est en baisse de 16 %. Toutefois, le nombre de plaintes liées à la téléphonie mobile est en augmentation de 3,1 % en 2010. Le mobile, qui ne représentait en 2009 que 20 % de ces plaintes en 2007, compte pour 42 % des 4 800 plaintes enregistrées l'an dernier. Les récriminations liées à la facturation sont en particulier en augmentation.

Si l'Afutt admet qu' "une mauvaise compréhension du client" peut être à l'origine de ces plaintes, les opérateurs en sont néanmoins tenus pour responsables, de par "l'ambiguïté des offres", "le piège de l'illimité" ou encore la facturation des "appels passés ou reçus depuis l'étranger". Jacques Pomonti, président de l'Afutt, juge ainsi qu'"il reste encore trop de manquements au droit. Le secteur des télécoms a des progrès à faire pour relever d'un Etat de droit". L'ADSL, à l'origine d'une explosion du nombre de plaintes jusqu'en 2005, continue de s'améliorer. Free est même mieux noté en 2010 que SFR, Orange assurant toujours le ratio le plus bas du nombre de plaintes rapporté au parc de clients.