

TÉLÉCOMS

Selon l'Association française des usagers de télécommunications, le nombre de plaintes a globalement baissé en 2010 grâce à une meilleure maîtrise de l'ADSL. En revanche, les récriminations liées à la mauvaise facturation de l'Internet mobile ont progressé.

Les plaintes liées à l'Internet mobile augmentent en France

C'est désormais le segment en plus forte croissance, l'Internet mobile, qui suscite le plus grand nombre de mécontents parmi les clients des opérateurs télécoms français. Le nombre de plaintes liées à la téléphonie mobile, répertoriées par l'Association française des usagers de télécommunications (AFUTT), a augmenté de 3,1 % l'an dernier. Et cette hausse est d'autant plus marquante qu'elle survient dans un contexte de baisse très marquée des plaintes du secteur des télécommunications au total.

42 %

des récriminations visent désormais le mobile.

En additionnant celles liées à l'Internet, à la téléphonie fixe et mobile, le nombre de plaintes a ainsi reculé de 16 % l'an dernier et ne s'élève plus qu'à 4.800. 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.

Si l'AFUTT reconnaît que les plaintes peuvent résulter « d'une mauvaise compréhension du client », l'association ne dédouane pas les opérateurs, pointant du doigt « l'ambiguïté des offres » ou encore « le piège de l'illimité ». L'an dernier, l'affaire des factures exorbitantes

liées à l'utilisation de clés 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.

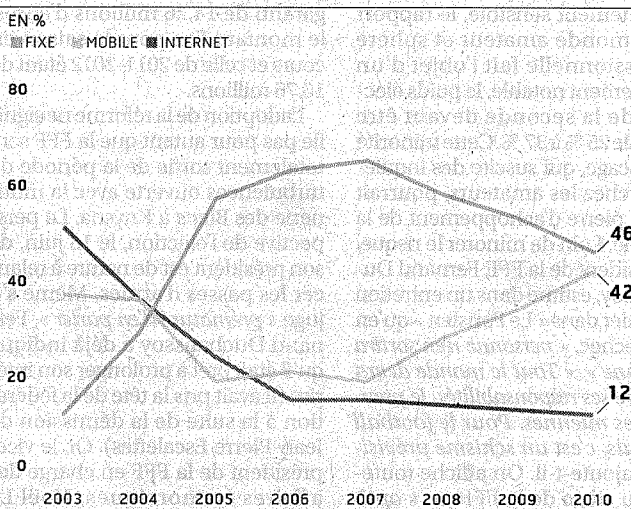
Complexité des offres

Au-delà, « les défaillances dans le processus de facturation tiennent à la multiplicité des offres, à leur complexité ainsi qu'à la rapidité de leur mise sur le marché », estime Jacques Pomonti. Et, si les récriminations des clients rapportées au parc d'abonnés sont à peu près du même niveau chez Orange, SFR et Bouygues Telecom, les opérateurs mobiles virtuels du type NRJ Mobile font figure de mauvais élèves. Bref, « il reste encore trop de manquements au droit. Le secteur des télécoms a des progrès à faire pour relever d'un Etat de droit », estime le président de l'AFUTT.

L'autre fait marquant de cet observatoire des plaintes tient au repli sensible des réclamations dans l'Internet. L'essor de l'ADSL avait fait exploser le nombre de plaintes il y a cinq ans. Désormais, la technologie étant maîtrisée tant par les opérateurs que par les utilisateurs, c'est le reflux. Free, historiquement l'un des fournisseurs d'accès les moins bien notés par l'AFUTT, est même en net progrès. En 2010, Free fait mieux que SFR en termes de nombre de plaintes rapporté au parc de clients des opérateurs. Orange reste le meilleur élève de la classe.

Toutefois, si la situation dans l'ADSL s'améliore, l'AFUTT remarque que l'une de ses revendications reste lettre morte. Il s'agit de l'instauration « d'une garantie de service minimum, notamment en matière de débit », note Jacques Pomonti. G. DE C.

LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS



« LES ECHOS » / SOURCE : AFUTT