
Afutt : les plaintes chez les opérateurs mobiles augmentent

Les efforts des opérateurs télécoms en matière de suivi des plaintes ne sont pas suffisants. L'Afutt a présenté son bilan 2010 et a remarqué que le secteur des télécommunications sans fil ne parvient toujours pas à baisser le nombre de réclamations formulées par les clients. Les MVNO, qui ne contrôlent pourtant que de 6 % du marché, représentent 17 % du total des plaintes dans la téléphonie mobile.

Si les opérateurs télécoms se targuent régulièrement de proposer des forfaits parmi les moins chers d'Europe, ils se font en revanche beaucoup plus discrets sur le volume de plaintes qu'ils reçoivent. Et pour cause, le bilan 2010 des réclamations liées aux télécommunications est pour le moins contrasté. Pour ne pas dire franchement médiocre en ce qui concerne les opérateurs mobiles.

Selon les conclusions de l'association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt), le nombre de plaintes concernant les télécommunications sans fil ne parvient pas à diminuer. Pire, il a encore augmenté cette année, avec une hausse de 3,9 % par rapport à 2009. *"Le mobile semble réfractaire à tout progrès"* explique l'association à l'AFP, notamment du côté des MVNO.

Sans véritable surprise, les principaux griefs des abonnés à l'égard des opérateurs sont la facturation, les communications surtaxées (en particulier ceux liés à des services multimédia), la présence de communications non effectuées ainsi que les écarts dans les forfaits présentés comme illimités. *"La compétition entre eux est telle qu'ils se mobilisent surtout sur la conquête de parts de marché, et moins sur la qualité de service"*.

Totalisant 17 % des plaintes, *"la part des opérateurs de réseau mobile virtuel (MVNO) est en forte hausse"* souligne l'Afutt. Ce taux est particulièrement élevée au regard de la part de marché effectivement contrôlée par les MVNO en France : 6 %. *"Leurs tarifs sont parfois 25 % moins cher, pour cela ils restreignent les marges et frais de gestion et s'occupent donc très mal du suivi de leurs clients"* déplore le président de l'Afutt, Jacques Pomonti.

Du côté des trois principaux opérateurs, c'est Orange qui arrive en tête avec 30 % du total. Premier opérateur mobile en nombre de clients, Orange devance ainsi d'une courte tête SFR, en deuxième position avec 29 %. Beaucoup plus loin, Bouygues [Telecom](#) ferme la marche avec 17 %. Cependant, seul ce dernier a vu sa part augmenter en 2009, contrairement à Orange et SFR.

Mais l'Afutt a relevé des progrès significatifs dans d'autres domaines. Sur les 4 800 plaintes compilées en 2010, l'association remarque une baisse globale (16 %) du nombre de réclamations. Ceci s'explique d'une part par les efforts consentis par les principaux opérateurs de télécommunications, mais également par l'émergence de nouvelles instances dédiées à la résolution des conflits entre opérateurs et clients.