

Vendredi 1er avril 2011

---

## **Les plaintes liées à l'internet mobile de plus en plus nombreuses**

**Le nombre de plaintes liées à la téléphonie mobile a augmenté de 3,1 % en 2010. Un problème lié au développement de l'internet mobile.**

Jeudi, l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) a publié, comme chaque année, son « Observatoire des plaintes et des insatisfactions ». Et le bilan de l'année 2010 est plutôt positif : l'enquête révèle que le nombre de plaintes liées aux telecoms a baissé de 16 % !

Seulement, il y a un secteur à propos duquel le nombre de plaintes a augmenté : c'est celui de la téléphonie mobile. En 2007, le mobile représentait un cinquième des plaintes. Aujourd'hui, 42 % d'entre elles portent sur ce secteur.

La faute à quoi ? Essentiellement à l'introduction de l'internet mobile. De plus en plus de Français se connectent à internet grâce à leurs mobiles, au point que les prévisions pour 2016 sont extrêmement ambitieuses : l'internet mobile pourrait concerner cinq milliards de personnes sur la planète.

### **« Mauvaise compréhension » des clients à l'internet mobile**

Et ce développement entraîne un grand nombre de problèmes : méconnaissance des offres, problèmes à l'étranger... Autant de situations qui créent des malentendus et des conflits entre les opérateurs et les clients. Dans un article publié par « Les Echos » le 1er avril, l'Afutt explique que les plaintes résultent « d'une mauvaise compréhension du client, de l'ambiguïté des offres et du piège de l'illimité ».

Le rapport précise que tous les grands opérateurs d'internet mobile sont concernés par ces plaintes mais que les opérateurs mobiles virtuels, du type Symio ou Simplicime, restent les mauvais élèves. Alors soyez vigilants si vous ne voulez pas nourrir ces statistiques !