

AFUTT : baisse des plaintes chez les FAI, mais hausse chez les opérateurs mobiles

L'Association française des usagers de télécommunications (AFUTT) vient de délivrer son rapport concernant les plaintes déposées auprès des FAI et des opérateurs de téléphonie mobile. Ces derniers font office de mauvais élèves en raison d'une hausse conséquente des déclarations de litiges.

Ainsi, si les plaintes concernant les fournisseurs d'accès à Internet ont connu recul de 16% en 2010 – passant de 62% à 46%, pour un total d'environ 4 800 réclamations – celles concernant les opérateurs de téléphonie mobile ont enregistré une hausse de 3,1%. Ce segment représente désormais 42% des plaintes, tandis que la téléphonie fixe reste stable avec 12%.

La raison de cette hausse selon l'AFUTT : l'arrivée massive de l'Internet mobile sur les téléphones des consommateurs. Une grande majorité des plaintes (17,8%) concernent des problèmes de facturation liés à des « communications surtaxées ou bien à des contestations sur l'application des forfaits ». L'ambiguïté des forfaits, ainsi que le piège des offres faussement illimitées ne sont également pas à négliger, même si le rapport évoque également la situation de la « mauvaise compréhension du client ».

Côté téléphonie mobile, Orange conserve la première et peu glorieuse place, même si sa part de litiges est en baisse – 37% en 2009, 30% en 2010. En seconde position, SFR passe de 29% à 34%. Les MVNO (opérateurs de réseaux virtuels) cumulent quant à eux 17% des litiges en 2010, contre 10% en 2009.

Si les plaintes ont baissé globalement chez les FAI, on retrouve le même duo de tête, à savoir Orange dont les plaintes ont augmenté de 7% (31,5%) et SFR (28,5%). Free se place en 3e position avec un très net recul de 13% par rapport à 2009 (27% en 2010).

Des résultats contrastés donc, et même si l'AFUTT trouve la baisse des plaintes chez les FAI encourageante, elle regrette que ces derniers ne garantissent toujours pas de niveau de débit minimum. « si les opérateurs ADSL affichent des débits théoriques maximums (jusqu'à 20 mégas par exemple sur l'ADSL), ils ne garantissent pas de niveau minimum » commente Jacques Pomonti, le président de l'association.