

L'Internet mobile suscite la grogne des utilisateurs

Alors que le nombre de clients mécontents de leur opérateur de télécommunications est à la baisse, l'AFUTT, l'association française des utilisateurs de télécommunications révèle dans son observatoire des plaintes de l'année 2010 que l'Internet mobile concentre plus de plaintes.

Jusqu'à présent, le secteur qui générait le plus de plaintes dans les télécommunications était celui de l'ADSL. Or aujourd'hui, grâce à une meilleure maîtrise de cette technologie, le nombre de plaintes a reculé de 16 % l'an dernier. L'AFUTT, l'association française des utilisateurs de télécommunications n'a enregistré que 4 800 plaintes l'an dernier. D'ailleurs, même Free qui a souvent défrayé la chronique pour ses manquements fait figure de bons élève. En 2010, le trublion de l'Internet a enregistré moins de plaintes que SFR.

En revanche, le secteur de l'Internet mobile qui connaît une véritable explosion avec la démocratisation des smartphones et l'arrivée des tablettes tactiles, représente désormais 42 % de réclamations. L'an dernier, le nombre de plaintes a augmenté de 3,1 %. Or il y a encore cinq ans, ce segment ne représentait que 20 % des plaintes.

Selon l'AFUTT, la majorité des plaintes concernent des problèmes de facturation liés à des « *communications surtaxées ou bien à des contestations sur l'application des forfaits* ». Selon l'association de défense de consommateurs, ces plaintes seraient surtout dues à « *l'ambiguïté des offres ou au piège de l'illimité* ». De plus, les réclamations liées à des dépassements de facture pour des communications passées depuis ou reçues à l'étranger sont toujours aussi nombreuses.

Les MVNO sont pointés du doigt

Selon Jacques Pomonti, président de l'AFUTT, si le pourcentage de clients mécontents est assez identique chez Orange, SFR et Bouygues Telecom, il est plus élevé chez les MVNO. « *Il reste encore trop de manquements au droit. Le secteur des télécoms a des progrès à faire pour relever d'un Etat de droit.* »