

Télécoms : les litiges baissent hormis pour les mobiles

Les plaintes de consommateurs contre les opérateurs de télécommunications ont chuté de près de 16% en 2010, d'après l'Observatoire des plaintes et des insatisfactions vendredi 1er avril par l'Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunications).

Le mobile joue les mauvais élèves avec une hausse des litiges de 3,1%, due notamment à l'accroissement des abonnements données.

L'Afutt a enregistré un total de 4.800 plaintes contre 5.761 en 2009 dans les secteurs d'Internet, du téléphone fixe et du mobile (voix et données). Le tout alors que les abonnements se multiplient avec une hausse de 5,4% pour l'Internet et 5,9% pour le mobile.

Malgré une chute des plaintes de 28%, Internet regroupe tout de même 46% des plaintes. Il est suivi de 41,7% pour le mobile. Le téléphone fixe poursuit sa décrue avec 12%. La facturation demeure le premier poste de conflit (29%). Il précède l'exécution du service à hauteur de 28% et le contrat (18%).