

Moins de plaintes contre les opérateurs télécoms

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 publié le vendredi 1er avril par l'Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunications).

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. Ce dernier joue néanmoins toujours les mauvais élèves avec une hausse des litiges de 3,1%, due notamment au développement des abonnements données. 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%).