

---

## Télécoms: les litiges liés au mobile augmentent, Free s'améliore

**D'après l'observatoire 2010 de l'Afutt, le volume global de plaintes relatives aux télécoms a baissé en 2010. Mais celles liées au mobile sont en hausse.**

### **Explications.**

Le nombre de plaintes relatives aux télécoms (internet, mobile, téléphone fixe) recueillies par l'association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) a baissé de 16% en 2010, dans un contexte de croissance des parcs de 5,9% pour le mobile, et de 5,4% pour l'ADSL. Une bonne nouvelle qui concerne surtout internet, les plaintes relatives au téléphone mobile étant en hausse de 3,1%.

Sur les 4800 plaintes enregistrées par l'Afutt, 46% concernent internet (contre 53% en 2009), 42% le mobile (34% en 2009), et 12% le téléphone fixe. L'Afutt, qui se charge aussi du suivi de ces recours, parvient à résoudre plus de la moitié des litiges. Mais il convient de préciser que l'Afutt ne reçoit qu'une petite portion de toutes les plaintes liées aux télécoms, plus de la moitié des plaintes qui passent par les "points d'accès au droit" (aide juridique gratuite), par exemple, résultant de litiges dans ce secteur. Une bonne partie échoue aussi chez les associations de consommateurs.

Les principaux recours sont liés à la facturation, un point de friction qui touche avant tout le mobile : factures gonflées par des communications passées depuis l'étranger, dépassement lié à la consommation d'internet mobile au-delà du forfait, SMS surtaxés, forfaits dits "illimités" qui sont en fait limités, etc. Une situation qui touche au manque de transparence des offres, dénoncé depuis longtemps par l'UFC-Que Choisir. Les surfacturations astronomiques qui avaient fait la Une en 2009 chez Orange surviennent encore de temps en temps, mais "on a passé l'orage" reconnaît Jacques Pomonti, le président de l'Afutt. Dans le domaine d'internet, les problèmes sont surtout des facturations anticipées, des facturations d'option non souscrite, ou encore le maintien de la facturation après la résiliation de la ligne.

La deuxième catégorie de recours la plus fréquente tient à la qualité de service, et touche cette fois surtout l'ADSL en volume (connexion interrompue sur un ou plusieurs services du triple play, détérioration du débit). Elle progresse toutefois très fortement dans le mobile (+41%), en lien avec la congestion des réseaux.

La troisième catégorie concerne les frais de résiliation. Toutes catégories et tous secteurs confondus, il est intéressant de noter que le changement d'opérateur ne représente que 2% des litiges enregistrés par l'Afutt.

Dans le secteur internet, rapportées au parc d'abonnés de chaque opérateur, SFR est le fournisseur d'accès qui concentre le plus de litiges, suivi de Free qui a généré moins de plaintes que l'année dernière. Au total, les problèmes liés à la livraison des boxes ADSL sont en recul. A voir si la situation va évoluer en 2011, Free ayant été beaucoup critiqué pour sa gestion de la logistique de la Freebox Révolution.

Dans le secteur mobile, le nombre de recours déposés par les clients des MVNO est en forte hausse. Les opérateurs virtuels, qui cumulent entre deux et trois fois plus de plaintes que les autres opérateurs, représentent 17% des plaintes en 2010, contre 10% en 2009. 6,9% des plaintes, tous opérateurs confondus, concernent le SAV, 19% d'entre elles sont liées au désimlockage des téléphones. "On est dans un système de compétition à outrance, explique Jacques Pomonti. Les opérateurs font tout pour gagner des parts de

marché, le service client est secondaire. C'est encore plus flagrant chez les MVNO, qui ne gagnent des clients que par leurs avantages tarifaires, ont des marges très serrées et maîtrisent mal la relation client."

Dans l'ensemble, ce n'est pas tant l'absence de règles que fustige l'Afutt, que la non application des règles existantes et l'absence de sanctions quand elles ne sont pas respectées. Un exemple typique : la portabilité du numéro.

Sur les premiers mois de 2011, les plaintes reçues par l'Afutt ont été dopées par la hausse de la TVA et l'ouverture d'une fenêtre de résiliation pour les abonnés. Un mouvement au final plutôt positif pour le président de l'association : "Il y a eu un sursaut des utilisateurs, une prise de conscience. Je considère cela presque comme une alphabétisation économique des citoyens", conclut-il.