

Rapport de l'AFUTT sur les plaintes télécoms : du mieux et du moins bien

L'observatoire 2010 de l'AFUTT montre une baisse des plaintes en 2010. Toutefois celles relatives au mobile progressent.

Dans son dernier observatoire, l'Association Française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT) a enregistré une baisse de 16% du nombre de plaintes par rapport à l'année précédente. Au total 4800 plaintes ont été enregistrées par l'organisme. 46% d'entre elles concernent Internet (contre 53 en 2009), 42% sont liées au mobile (34% l'année précédente) et 12% la téléphonie fixe.

L'observatoire indique que près de la moitié des plaintes font l'objet d'un règlement du litige. Toutefois, l'association précise qu'elle n'enregistre pas toutes les plaintes liées aux télécommunications puisqu'une autre moitié fait l'objet de plaintes émises directement par les consommateurs, notamment grâce à l'aide juridique gratuite.

Les raisons des plaintes sont généralement des problèmes liés à la facturation en particulier pour les mobiles. Différents types de contentieux existent : dépassement de forfait Internet sur un mobile, sur facturation pour des communications passées depuis l'étranger, SMS surtaxés, forfaits soi-disant illimités. Concernant Internet, les principales plaintes proviennent de factures émises après résiliation de la ligne ou des options facturées alors qu'elles n'ont pas été souscrites.

L'autre chantier concerne la qualité de service pour les offres triple play avec des services inopérants. Toutefois ce type de plainte reste stable alors qu'elles évoluent fortement dans le mobile. Enfin, le dernier type de litige concerne les frais de résiliation facturés par les opérateurs.

Côté opérateurs, c'est SFR qui suscite le plus de plaintes devant Free. Ce dernier a toutefois enregistré moins de plaintes qu'en 2009, l'opérateur ayant sensiblement amélioré la livraison de ses boîtiers. On verra si la tendance reste identique avec la Freebox Revolution qui a suscité une forte attente et pour laquelle il semble qu'il subsiste des problèmes de livraison pour certains clients.

Concernant les mobiles, ce sont les opérateurs virtuels (MVNO) qui font l'objet de la plus forte augmentation de plaintes.