



# DOSSIER DE PRESSE



Observatoire des plaintes et insatisfactions 2009

15 avril 2010





## Principales observations et conclusions

Comme chaque année, l'AFUTT présente son Observatoire des plaintes et insatisfactions exprimées par les utilisateurs des télécommunications et services de communication électronique qu'elle a recueillies tout au long de l'année précédente, en l'occurrence l'année 2009. Elle en donne une analyse aussi exacte que possible, **tout en invitant aux prudenances** indispensables quant aux difficultés d'interprétation dans un domaine de plus en plus complexe, caractérisé par des changements très rapides.

On retiendra notamment les remarques ci-après :

- L'année 2009 semble marquer une baisse d'ensemble du nombre de plaintes reçues par les organismes qui les recueillent habituellement tels la DGCCRF et le Médiateur. L'AFUTT ne fait pas exception dans ce constat. Pour autant, il serait imprudent d'en conclure à une réduction significative, provisoire ou durable, des problèmes vécus par les utilisateurs.
- Il est incontestable que les principaux opérateurs et leur service « consommateurs » font **des efforts notables** pour résoudre les problèmes qui se présentent, améliorer leur service, réparer les erreurs et traiter les litiges avec les utilisateurs. Nous constatons ces progrès et cela peut contribuer à réduire le nombre de plaintes.
- Il est tout aussi incontestable que, selon un mouvement naturel, les utilisateurs progressent notablement dans l'appropriation des équipements et services nouveaux. **Le marché des utilisateurs accède à une maturité plus grande** : meilleure connaissance de l'outil, lecture plus avisée et plus prudente de la complexité tarifaire, plus grande diffusion des savoir faire permettant d'éviter le recours, incertain et long, au fournisseur ...Il s'agit là d'un facteur sans doute important de la réduction du nombre de plaintes (notons qu'on ne peut pas, pour autant, oublier la lassitude de l'utilisateur qui, devant la difficulté d'accès et plusieurs échecs, peut renoncer à se faire entendre).
- **Les lieux d'acheminement** et de réception - voire de traitement - **des plaintes se sont multipliés** et diversifiés, particulièrement au cours des deux dernières années. C'est une évolution positive mais cela n'est pas comptabilisé ici. C'est l'un des résultats de la plus grande maturité du marché, d'une plus grande familiarité avec l'internet. C'est aussi l'une des conséquences de **l'explosion du nombre d'acteurs** intervenant dans l'offre de services, le plus souvent localement, contribuant à un certain éclatement du marché. Depuis une dizaine de mois, nous constatons l'apparition de regroupements locaux spontanés d'utilisateurs rencontrant les mêmes problèmes et s'efforçant d'agir ensemble ; nous commençons d'organiser la concertation et la coordination d'action avec ces nouvelles expressions du monde de la consommation.

Nous savons que nous vivons une mutation considérable : le développement accéléré, très innovant, multiple et difficile à maîtriser des technologies de la communication dans un univers économique marqué par une compétition féroce. Pour l'opérateur, **la conquête du**



**marché à tout prix prime souvent le service de l'utilisateur.** Face à cela, ce dernier dispose d'une connaissance bien fragile et les outils publics de la connaissance et de l'information qui sont à sa disposition sont encore très insuffisants. Et ce **déséquilibre des forces** est d'autant plus mal ressenti que s'affirme, jour après jour, la dépendance de chacun à l'égard des nouveaux équipements et des nouveaux services dans tous les domaines de l'activité humaine.

Le présent dossier fait ressortir certains éléments forts propres à l'année 2009, parmi lesquels nous soulignons les deux points suivants :

- Les difficultés relatives à la **facturation** qui font l'objet de litiges nombreux, dont un nombre croissant semble provenir de la faible lisibilité des dispositions tarifaires et de leur difficulté d'interprétation par l'utilisateur.
- L'augmentation des problèmes liés au **développement de l'utilisation de la téléphonie mobile** et, en particulier, l'extension de son usage à l'internet.

Mais, au-delà du constat établi sur l'année 2009, il nous faut exprimer **notre inquiétude quant à l'insuffisance du réseau** et à son incapacité de plus en plus probable, en l'état, à répondre à l'extension des usages, s'agissant notamment de ceux liés au « triple play ». **Nous craignons la surchauffe** d'une infrastructure vieillie et lacunaire, qui souffre **d'une insuffisance notoire de financements** et nous nous interrogeons sur les moyens de faire participer aux dépenses indispensables les fournisseurs de services qui profitent le plus des infrastructures de communication sans participer à leur entretien et à leur développement.

L'année 2009 aura été marquée, comme la précédente, par des annonces publiques nombreuses quant à l'importance de la révolution numérique, le caractère déterminant du développement des technologies de la communication dans la vie économique et sociale et la nécessité pour la France d'en faire une priorité. Mais qu'en reste-t-il au-delà des annonces ? **Les besoins des utilisateurs, particuliers et professionnels, évoluent plus vite que la capacité d'y répondre.** Dès à présent, le fossé risque de s'élargir entre la réalité de l'offre disponible de services - et leur qualité - et les besoins de l'usage continuellement accrus par le progrès technique, la compétition économique et ... la concurrence entre opérateurs eux-mêmes ! Sans décisions concrètes et significatives, le risque est réel de demeurer dans l'incantatoire ... ce qui ne manquera pas de se traduire par des difficultés fortement accrues au niveau des utilisateurs, et, plus largement, du développement économique et social.

**Jacques Pomonti,**  
**Président**



## Quelques faits marquants de l'année 2009

- Cette année 2009 aura été incontestablement marquée par une **soudaine multiplication des manifestations**, discours, annonces et promesses concernant l'importance de la révolution numérique, de l'urgence du développement des infrastructures de très haut débit, de l'exigence de l'investissement dans les applications et services électroniques ... Bien que le chemin apparaisse encore long de la parole aux actes, on se réjouira de cette actualisation publique ... signe d'un début de prise de conscience ? De fait, le « grand emprunt » proposera 4 milliards € à l'investissement dans le secteur numérique.
- Au printemps, ouverture du « **Grenelle des antennes** » par le gouvernement, sur l'impact potentiel sur la santé des ondes électromagnétiques liées à la téléphonie mobile. Sans nier l'intérêt d'observer en la matière un principe de précaution, l'AFUTT, qui participe depuis le début à ces travaux, rappelle que parmi les quelques milliers de plaintes reçues et traitées par elle chaque année, aucune ne mentionne un problème de santé. Par contre, incessantes sont les critiques relatives à la mauvaise couverture du territoire, avec la persistance de « zones blanches » très nombreuses. Une situation indigne d'un pays moderne.
- Le 10 juin 2009, le Conseil Constitutionnel a rejeté certaines dispositions de la loi « Hadopi » (décision n° 2009 – 580 DC), avec un attendu très important et qui fait date en ce qu'il marque l'entrée de la France dans le monde moderne du numérique : **« Internet est une composante de la liberté d'expression et de consommation »**. L'accès à l'internet intègre ainsi le domaine des libertés fondamentales garanties par la Constitution.
- Le 19 novembre 2009, la Cour de Cassation, annulant une décision de la Cour d'Appel d'Orléans, établit une position essentielle : **« ... le fournisseur [ne peut] s'exonérer de sa responsabilité à l'égard de son client en raison d'une défaillance technique, hormis le cas de force majeure ... »** les opérateurs ont ... **« une obligation de résultat »** quand ils vendent des forfaits « triple play ».
- Pour sa part, entre autres actions, l'AFUTT a proposé, le 9 juillet 2009, dans une lettre ouverte à Madame la Secrétaire d'Etat à l'Economie Numérique, son plan **« Internet pour tous en 2012 »** visant à mettre en place des offres à **tarifs réduits** pour l'accès à l'internet des populations à faibles ressources, déployer de nouveaux efforts, financiers et réglementaires, pour **améliorer la couverture du territoire**, définir les conditions de **qualité des services** offerts par les opérateurs et à leur continuité. Depuis, dans le cadre du débat lancé sur le développement du très haut débit, l'AFUTT a fortement soutenu la nécessité, pour l'effort public, de donner la **priorité aux zones rurales**.



**Observatoire des plaintes et insatisfactions  
recueillies et analysées par l'AFUTT  
sur l'année 2009**

Auteur : Denis Leboeuf

Date de rédaction : 14/04/2010



Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :

*« Selon publication 2010 de l'observatoire consommateurs de l'AFUTT »*



## SOMMAIRE

<b>L'AFUTT.....</b>	<b>4</b>
<b>Avant-propos .....</b>	<b>5</b>
<b>Avis au lecteur.....</b>	<b>6</b>
<b>I. Analyse globale .....</b>	<b>7</b>
Volumétrie globale.....	7
Répartition des plaintes reçues entre les secteurs.....	8
Répartition des plaintes par moyen de contact .....	9
Les 5 principaux litiges reçus à l' AFUTT en 2009 .....	9
<b>II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet ».....</b>	<b>11</b>
Volumes de plaintes et évolution .....	11
Indice de conflictualité 2009.....	12
Le TOP 5 des plaintes « Internet » .....	13
Conclusions sur le secteur « Internet » .....	15
<b>III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile ».....</b>	<b>16</b>
Répartition des plaintes par opérateur et évolution .....	16
L'indice de conflictualité 2009 .....	17
Le TOP 5 des plaintes du secteur « mobile » .....	18
Conclusions sur le secteur « mobile » .....	22
<b>IV. Eléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe ».....</b>	<b>23</b>
Répartition des plaintes par opérateur .....	23
Le TOP 5 des plaintes du secteur « fixe » .....	23
Conclusion sur le secteur fixe.....	24
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXE .....</b>	<b>26</b>



## L'AFUTT

Depuis 40 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixé des missions au bénéfice de tous les utilisateurs :

- **information** et **documentation** auprès du public sur l'usage des télécommunications,
- **intermédiation** dans le recueil et le traitement des plaintes entre les utilisateurs et les opérateurs et fournisseurs,
- **représentation des utilisateurs** auprès des opérateurs, des fournisseurs de services et des pouvoirs publics, ainsi que toute instance concernée par la mise en œuvre et le développement des communications électroniques et des services liés,
- **concertation** avec les pouvoirs publics et les fournisseurs pour favoriser une régulation du marché,
- **promotion** des services numériques performants et de qualité.



## Avant-propos

Le présent rapport présente une synthèse des plaintes et insatisfactions enregistrées durant l'année 2009 à l'Observatoire de l'Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT).

Le lecteur trouvera dans les commentaires des éléments d'appréciation sur l'origine de certains problèmes et sur leur prise en compte par les opérateurs.

De nombreuses références aux années antérieures permettent de cerner les évolutions et d'identifier les tendances lourdes du domaine des Communications Electroniques (CE).

L'AFUTT complète les données chiffrées de l'Observatoire par ses analyses sur les faits marquants de l'année 2009 et donne son point de vue sur l'avenir du domaine.

Depuis sa création, l'AFUTT se fixe un double objectif :

- identifier les attentes et les demandes des utilisateurs en matière de services de communications électroniques,
- agir sur les acteurs du marché et les pouvoirs publics pour stimuler et orienter le développement de ces services dans le sens souhaité par les utilisateurs.

Son action contribue à prévenir ou à désamorcer certaines incompréhensions entre les acteurs. La diversification des offres et la complexité de certains problèmes rencontrés, ainsi que la croissance des usages du téléphone mobile et d'Internet rendent plus que jamais nécessaire l'existence d'une association spécialisée et indépendante.

Outil de base de son action, l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT apporte un ensemble d'indicateurs pertinents, révélateurs des difficultés que les utilisateurs des télécommunications rencontrent. Il répond à trois objectifs :

- assister les personnes qui signalent leurs difficultés avec leur opérateur, notamment les adhérents de l'AFUTT,
- constituer une base de données des réclamations afin d'identifier les anomalies récurrentes,
- orienter les interventions de l'AFUTT auprès des opérateurs et des pouvoirs publics.

La publication annuelle de ce rapport est un événement attendu dans le domaine des communications électroniques pour deux raisons essentielles :

- il permet d'éclairer les consommateurs sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer,
- il apporte à l'ensemble des acteurs du marché, au premier rang desquels les opérateurs, un outil d'amélioration de la qualité de leurs produits et prestations de services.



## Avis au lecteur

Dans l'interprétation des résultats, le lecteur doit garder à l'esprit les quelques principes méthodologiques qui suivent :

1. Les plaintes ou insatisfactions comptabilisées dans l'Observatoire sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges. Cette façon de faire est conforme au principe énoncé dans le guide ETSI EG 202 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients. En tout état de cause, une plainte, même sans fondement juridique, traduit une insatisfaction qui mérite l'attention des opérateurs au moins au plan commercial.  
Après l'enregistrement, un post traitement est effectué pour s'assurer de la cohérence d'ensemble et qualifier la plainte ou insatisfaction.
2. Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population des plaignants qui décident de s'adresser à l'AFUTT.
3. L'activité des forums de discussions sur lesquels les internautes peuvent facilement échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent et s'encourager à porter plainte auprès des pouvoirs publics compétents ou des différentes associations de consommateurs ou d'utilisateurs, peut conduire à une amplification du nombre de dossiers reçus.  
Pour autant la réalité de chaque témoignage d'insatisfaction n'est pas à remettre en question et cette activité de forums traduit à l'évidence une déficience de la prise en charge effective des réclamations par les services clients des fournisseurs.
4. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'AFUTT proviennent généralement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'AFUTT est donc à la fois un **indicateur du niveau de mécontentement** des utilisateurs et un **révéléateur de l'efficacité du traitement des réclamations** par les fournisseurs.
5. Les indicateurs en tendance sont particulièrement intéressants à retenir, car ils sont établis à partir d'observations réalisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs.
6. Le périmètre couvert par l'AFUTT concerne l'ensemble des marchés regroupés sous l'appellation de Communications Electroniques (CE). Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en trois secteurs : fixe, mobile et Internet. A noter que sur ce dernier secteur nous recueillons plus précisément les problèmes **d'accès à l'Internet et des services qui lui sont de plus en plus souvent associés** (téléphone sur IP, TV...). En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et d'une manière générale les contenus multimédias en tant que tels ne sont pas pris en charge par l'AFUTT.

*Enfin, il est à noter que l'Observatoire est bâti sur une typologie de plaintes ou insatisfactions très précise qui compte **plusieurs dizaines de genres différents dans chacun des 3 secteurs** et qu'il est procédé également à l'enregistrement des commentaires circonstanciés que les consommateurs plaignants souhaitent apporter. Par conséquent, l'AFUTT est en mesure de produire, à la demande, des analyses plus ciblées ou plus approfondies et invite les personnes ou entités intéressées à prendre contact avec l'association si elles souhaitent formuler une demande en ce sens.*



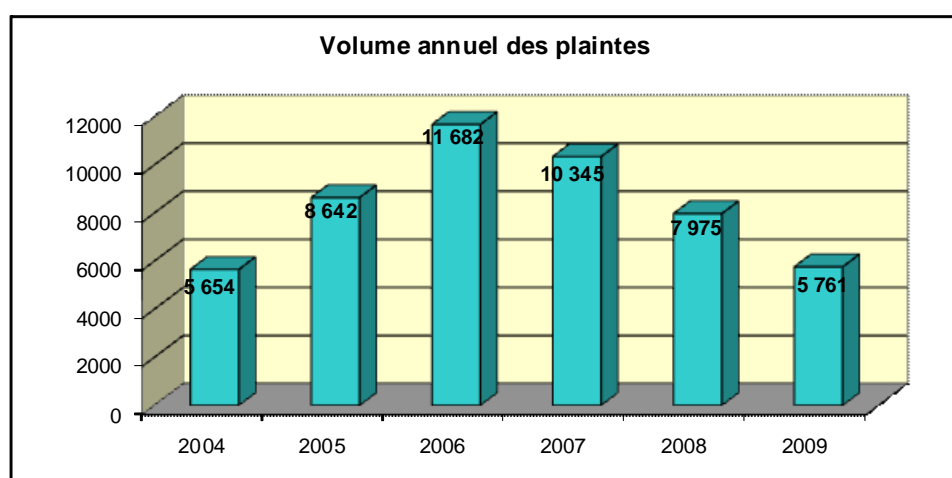
## I. Analyse globale

### Volumétrie globale

#### *Une nette baisse du volume de plaintes reçue à l'AFUTT sur l'année 2009*

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, l'association a reçu, par téléphone, courrier ou e-mail, près de 5 800 plaintes de particuliers concernant les secteurs « Fixe », « Mobile » (y compris Internet mobile) et « Internet » (Internet fixe et les services associés dont VoIP) soit environ 28 % de moins que l'an passé.

☞ Le volume de plaintes enregistré en 2009 confirme la tendance à la baisse remarquée depuis 2007 comme le montre le graphe ci-dessous.



#### *Amélioration de la qualité ou lassitude ?*

La baisse du volume des plaintes, qui s'inscrit dans un contexte de croissance des parcs en 2009 de près de 6 % pour le secteur « mobile » et de 11 % pour le secteur « Internet », est la composante de divers facteurs :

- une amélioration certaine du niveau de qualité des services fournis, fruit d'une plus grande maturité des offres du secteur Internet notamment et de l'action des associations de consommateurs dont l'AFUTT,
- une plus grande maîtrise des utilisateurs des outils et services fournis,
- la réduction du nombre de certaines situations problématiques pour les consommateurs par la mise en application de la loi Chatel et une amélioration relative de la réactivité des services consommateurs,
- mais, sans doute aussi, une certaine lassitude des utilisateurs à manifester leur insatisfaction sans espoir d'amélioration.

Cette baisse est davantage mesurée dans le secteur « Internet ».



### Répartition des plaintes reçues entre les secteurs

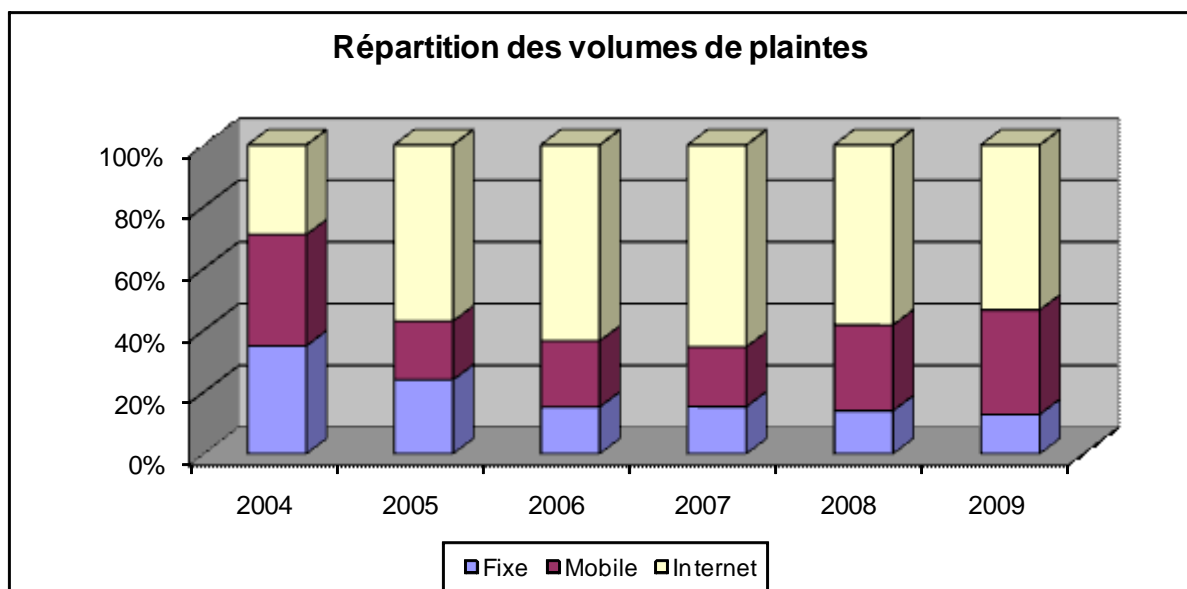
L'évolution des volumes présente des disparités par secteur. Le tableau ci-après donne la ventilation par secteur et l'évolution entre 2008 et 2009.

	2008	Taux	2009	Taux
Fixe	1 116	14 %	739	12,8 %
Mobile	2 212	27,7 %	1 948	33,8 %
Internet	4 647	58,3 %	3 074	53,4 %
Total CE	7 975	100 %	5 761	100 %

Le part du secteur « Mobile » au sein des communications électroniques augmente d'environ 6 % en 2009.

Le surcroît des plaintes du secteur « mobile » est provoqué par le développement des nouveaux usages. Comme à l'accoutumée, les opérateurs lancent des nouveautés sans nécessairement anticiper tous les risques consommateur auxquels ces derniers font progressivement face.

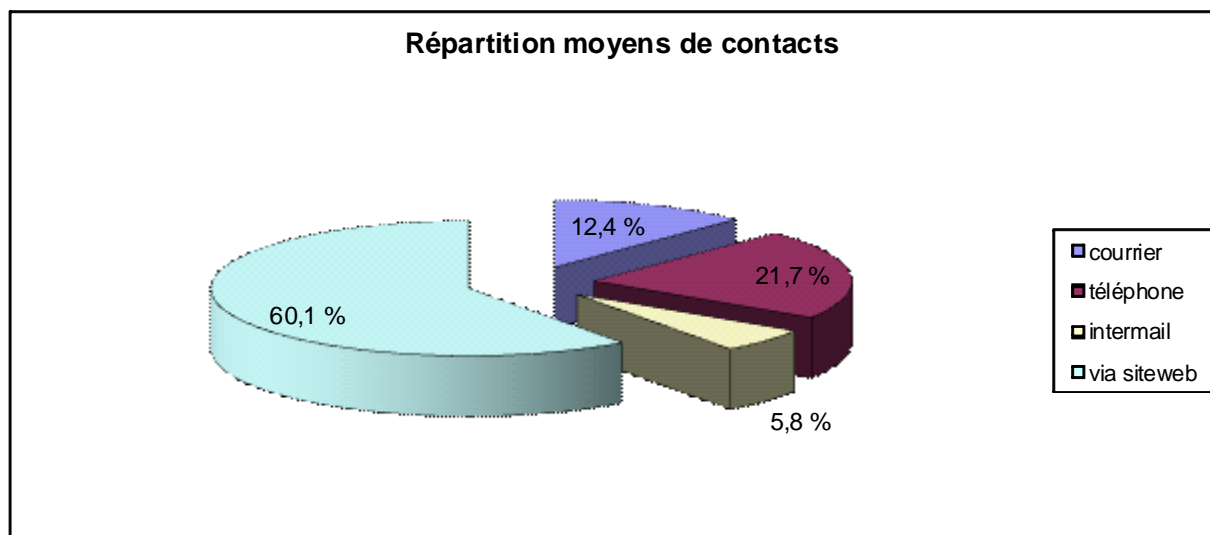
L'examen de l'évolution des volumes de plaintes par secteur sur les 6 dernières années, présenté dans le graphique ci-après, montre que le secteur « Internet » est le principal contributeur de plaintes depuis 2005. Cet examen confirme que la maturité progressive de ce secteur est un facteur important dans la baisse du volume global des plaintes reçues à l'AFUTT. Malgré cette évolution positive, « Internet » représente encore plus de 53 % des plaintes reçues.



## Répartition des plaintes par moyen de contact

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs. Dès leur arrivée, elles sont qualifiées, répertoriées selon une nomenclature comprenant 24 familles de litiges et classées en fonction du moyen utilisé pour prendre contact, à savoir le *téléphone*, le *courrier* ou *Internet (web et courriels)*.

En 2009, la répartition par type de contact a été la suivante :



### *@*Commentaires

Les contacts à travers Internet par le site web et les courriels sont majoritaires (environ les 2/3). Cela est vrai depuis la mise en place du site. La facilité de ce type de contact conjuguée à la limitation des capacités de traitement par l'AFUTT des autres moyens peuvent expliquer cette stabilité. En 2008, les contacts téléphoniques ne représentaient que 13,7 % contre 21,7 % cette année et les courriers 17,6 % contre 12,4 %. L'accroissement de la disponibilité de la permanence téléphonique a contribué à réduire la part des courriers au profit des appels téléphoniques.

### Les 5 principaux litiges reçus à l'AFUTT en 2009

61 % des plaintes et insatisfactions des utilisateurs de moyens de télécommunications qui se sont adressés à l'AFUTT sont classées dans 5 motifs sur les 24 de la nomenclature de l'Observatoire.

Le tableau ci-après répertorie ces litiges, tous secteurs confondus (total CE), donne le pourcentage de chacun de ces motifs de plaintes avec la part de chaque secteur. Sont rappelés en dernière colonne les taux de ces mêmes motifs en 2008.

Sans surprise « Internet » apporte la plus grosse part des litiges de ce TOP 5 des CE (56,6 %).



Top 5 des CE	Taux/total litige CE	Dont Fixe	Dont Mobile	Dont Internet	Taux 2008
Facturation	<b>16,2 %</b>	11,7 %	47,5 %	40,8 %	12,8 %
Interruption service.	<b>14,1 %</b>	14,2 %	8,1 %	77,7 %	14,9 %
Résiliation	<b>14 %</b>	6,6 %	29,6 %	51,4 %	15,8 %
Recouvrement-contentieux	<b>8,8 %</b>	7,3 %	50,3 %	42,4 %	7 %
Livraison-installation	<b>7,8 %</b>	17,4 %	6,5 %	76,2 %	9,2 %
<b>Total</b>	<b>61 %</b>	<b>11,2 %</b>	<b>29,4 %</b>	<b>56,6 %</b>	<b>60 %</b>

Facturation : différend relatif à la facturation des services souscrits avec un opérateur ou un fournisseur de communications électroniques.

Interruption de service : coupure momentanée ou prolongée du service dispensé par l'opérateur ou le fournisseur de communications électroniques ou dégradation le rendant inutilisable.

Résiliation : différend avec un opérateur ou un fournisseur de communications électroniques lorsque l'utilisateur souhaite mettre fin à son contrat, en modifier les termes et/ou changer d'opérateur en conservant ou non son numéro.

Recouvrement/contentieux : différend relatif aux litiges non résolus avec un opérateur et pouvant faire l'objet d'envoi menaçant.

Livraison/installation : différend avec un opérateur ou un fournisseur de communications électroniques lors de la mise en place du service souscrit et/ou de commande et d'installation de matériel.

### @Commentaires

Les problèmes relatifs à la « facturation » arrivent en tête. Ils concernent tous les secteurs mais principalement les « mobiles ». Ils occupaient la 3<sup>e</sup> position l'an passé, place où sont relégués les problèmes de « résiliation de contrat ».

Le poids d'Internet étant prépondérant, « interruption de service » apparaît au 2<sup>e</sup> rang alors que les deux autres secteurs sont peu affectés.

Figurent en bonne place dans les secteurs « mobile » et « Internet » les plaintes sur les problèmes de « recouvrement-contentieux ». Ils affectent plus fortement les « mobiles ».

Outre ces 5 motifs importants par le nombre, il reste 39 % des litiges qu'il ne faut pas négliger. Notamment figuraient au palmarès 2008 : « vente forcée » inlassablement dénoncées par l'AFUTT avec 7,7 % des plaintes, « intervention SAV » avec 5,2 %, puis les « écrasements à tort ». Ces problèmes ne sont pas entièrement résolus mais la fréquence de ces litiges est en recul en 2009.

L'analyse comparative détaillée des différents secteurs dans les chapitres qui suivent permet de compléter cette vue globale.



## II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »

Pour ce secteur les plaintes recueillies concernent *l'accès à l'Internet et les services qui lui sont associés* (téléphone sur IP, TV...).

Les 3 074 plaintes du secteur « Internet » en 2009 représentent un peu plus de 53 % des plaintes du domaine des Communications Electroniques (CE). Ce taux est en diminution régulière depuis 2007.

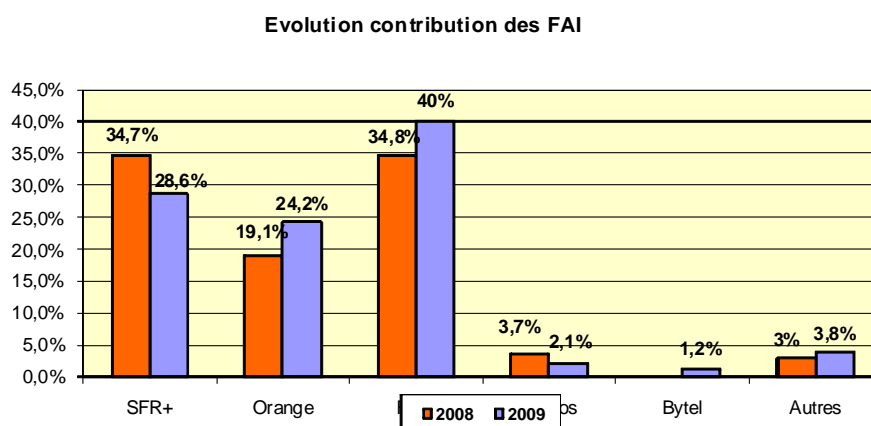
	2007	2008	2009
Taux Internet	65,3 %	58,3 %	53,4 %

### Volumes de plaintes et évolution

Les plaintes du secteur ont pour origine les prestations des acteurs suivants :

- Bouygues Télécom
- Free+ (groupe Iliade) comprenant Free et Alice (Télécom Italia)
- Orange (France Télécom)
- Grand SFR (ou SFR+) comprenant SFR proprement dit, Tele2, Neuf Cegetel, AOL et Club Internet
- Les « câblos » : comprend les câblo-opérateurs, Numericable, Noos UPC
- Autres ou inconnus : dans cette rubrique sont regroupées les plaintes de prestataires inconnus du déclarant et les plaintes de fournisseurs ayant une faible part de marché.

La contribution des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) au volume des plaintes du secteur sur les deux dernières années est illustrée par l'histogramme ci-après :





## @Commentaires

Dans ce contexte une forte baisse des volumes de plaintes du secteur (- 33,8 %), la part des plaintes ayant pour origine Orange (contribution de Orange), croît de plus de 5 points. Il en est de même pour Free. Ce résultat découle d'une diminution moindre des volumes de plaintes pour ces deux prestataires, par rapport à leurs concurrents, entre les deux années.

### Indice de conflictualité 2009

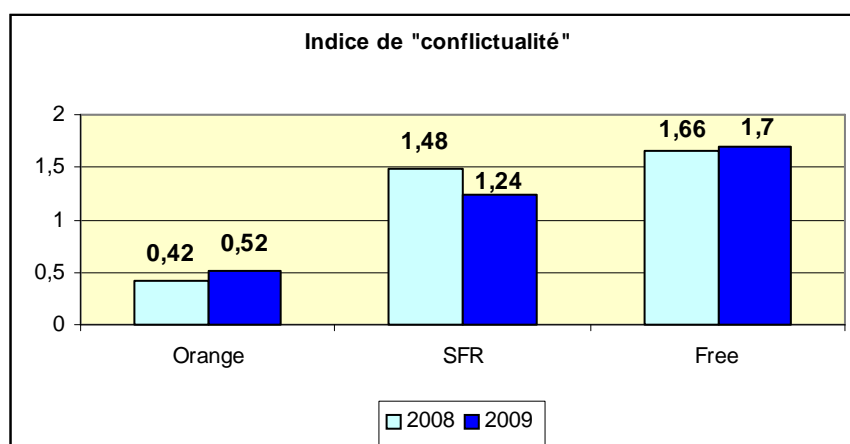
Pour constituer un indicateur représentatif permettant de « positionner » les FAI, les volumes de plaintes reçues à l'AFUTT sont rapportés au parc de clients gérés par chacun des opérateurs.

**L'indice de conflictualité** défini par l'AFUTT est, pour un fournisseur donné, le quotient du taux de plaintes que les clients de ce fournisseur génèrent par le taux de parc de clients qu'il gère.

Pour calculer les indices de l'année 2009, nous retenons d'une part les valeurs de parc haut débit ADSL au 31/12/09 déterminés à partir des déclarations de l'ARCEP et des opérateurs et d'autre part les seules plaintes relatives à l'ADSL. Le tableau ci-après regroupe les données calculées : ratio plaintes par million d'abonnés (unité de parc), indice de conflictualité 2009 et rappelle l'indice calculé en 2008.

FAI	Part marché ADSL	Taux plaintes	Indice 2009	Indice 2008	Parc ADSL	Plaintes/unité de parc
Orange	48,0 %	24,8 %	<b>0,52</b>	0,42	8,88	85
SFR	23,6 %	29,4 %	<b>1,24</b>	1,48	4,366	206
Free	24,1 %	41,1 %	<b>1,70</b>	1,66	4,456	276
Autres	4,3 %	4,7 %	-----	-----	0,798	-----
Total ADSL	100 %	100 %	<b>1</b>	1	18,5	162

L'évolution des indices est illustrée par le graphe ci-après :





## @Commentaires

Interprétation de l'indice : si tous les utilisateurs d'Internet ADSL étaient clients d'un seul FAI, le nombre de plaintes ADSL du secteur serait multiplié par l'indice de ce FAI.

Orange reste le FAI le moins générateur de plaintes avec un indice inférieur à l'unité. L'indice de SFR s'améliore quelque peu tandis que celui de Free reste stable.

### Le TOP 5 des plaintes « Internet »

Le TOP 5 représente 68 % des plaintes du secteur comme l'an passé. Il présente les mêmes items et se distingue de celui de 2008 par :

- Les baisses les plus marquantes concernent « résiliation de contrat » (- 47,9 %) et « livraison-installation » (- 39,6 %). La plus faible baisse revient à « qualité de fonctionnement » (- 11,3 %).
- L'interversion « facturation » et « livraison-installation » dans le classement.

Ce TOP 5 est donné dans le tableau ci-après :

Numéro	litige	Tendance	Taux/total plaintes	Rappel 2008
1	interruption de service	≈	20,6 %	20,9 %
2	résiliation de contrat	↘	13,4 %	17,1 %
3	facturation	↗	12,4 %	9,4 %
4	livraison-installation	↘	11,1 %	12,2 %
5	qualité fonctionnement (QoS)	↗	10,4 %	7,8 %
<i>Total</i>			68 %	

## @Commentaires

Dire que ce TOP 5 présente les mêmes litiges que l'an passé, c'est dire que, même si le nombre de cas enregistré a diminué, les clients restent confrontés aux mêmes types de problème. Si dans cette tendance baissière, les « résiliations » perdent 3,7 points, la « facturation » en gagne 3 et devient donc relativement plus préoccupante. Examinons le contenu des plaintes des litiges du TOP 5.

### ➤ INTERRUPTION DE SERVICE ET QUALITE DE FONCTIONNEMENT

Les défauts qui affectent le **bon fonctionnement du service** sont classés en deux catégories : les défauts majeurs contenus dans « interruption de service » et les défauts de fonctionnement moins graves, parce que l'accès reste disponible, sont regroupés dans l'item « qualité de fonctionnement ». Comme l'an passé « interruption de service » est en tête avec près de 21 % des plaintes.



Sont répertoriées dans ce litige toutes les coupures, qu'elles soient intempestives (et répétitives) ou de longue durée, de l'accès, de la messagerie, du service téléphonique ou encore de la réception TV. Les coupures franches sont majoritaires (2/3 des problèmes signalés). Ces coupures qui devraient être exceptionnelles diminuent fortement (- 35 % par rapport à 2008) cependant, le risque pour un utilisateur d'être isolé par un défaut bloquant reste encore très élevé. Mais surtout, le client se plaint de l'incompréhension (voire de l'incompétence), de la non prise en compte de son problème, des promesses de rappel d'expert ou de déplacement de technicien non tenues, de la nécessité de multiplier les appels coûteux au SAV et enfin du temps de rétablissement et de l'insuffisance de dédommagement du préjudice causé.

A ces défaillances graves s'ajoutent divers problèmes de qualité de fonctionnement : baisse de débit, qualité auditive médiocre des communications téléphonique, incompatibilité de service, non ou mauvaise réception des chaînes de TV, etc. Ces non qualités, qui n'ont baissé que de 11 % par rapport à 2008, concernent pour l'essentiel le débit (29 % des signalements).

Au total, **les problèmes de fonctionnement du service** (QoS + interruptions de service), **représentent 31 % des problèmes rencontrés par les internautes**. A l'évidence l'utilisateur ne peut se contenter du « best effort », il est en droit d'attendre une meilleure disponibilité et une meilleure qualité.

#### ➤ RESILIATION

Les conditions de résiliation du contrat varient peu d'un fournisseur à l'autre. Mais l'interprétation qui en est faite donne lieu à contestations : respect du délai de rétractation, réengagement à l'insu du client, défaut de service (le défaut de service sur une longue période représente plus de 1/5 des cas), reconnaissance de motifs légitimes de résiliation. Quand la résiliation paraît acceptée par le fournisseur au niveau commercial, les prélèvements ne sont pas toujours systématiquement suspendus.

Les motifs « légitimes » de résiliation en période initiale restent à consolider sur le terrain réglementaire. Notamment le cas de défaut de service devrait devenir un motif légitime de résiliation sans frais, dès lors que le service d'assistance de l'opérateur ne peut apporter une solution au problème. Par ailleurs bon nombre d'utilisateurs, responsables, soudainement victimes de situations familiales ou sociales délicates sont fondés à solliciter une résiliation sans frais. Enfin, certains vivent mal un déménagement qui pourtant constitue une opportunité ou une obligation de changement de fournisseur ; 15 % des litiges correspondent à cette circonstance.

Au sein de ce motif de plaintes, les consommateurs décrivent des attitudes tatillonnes particulièrement à propos du retour de la box ou du modem qui retardent le traitement de la résiliation.

#### ➤ FACTURATION

Parmi les problèmes signalés à l'AFUTT, les « facturations à tort » sont largement majoritaires (plus de 64 % des litiges). Elles concernent des facturations anticipées : le



service n'est pas encore mis à disposition (retards de livraison et d'installation) mais il est déjà facturé, des facturations d'options non demandées ou de location d'équipement (modem box) alors que l'internaute a acheté le matériel, des facturations d'achats non effectués via Internet. Elles correspondent aussi au maintien de la facturation après résiliation du contrat et restitution prouvée des équipements loués. Figurent également des contestations d'appels et notamment des accès Minitel (3629,3617) à l'insu de l'internaute et des facturations inattendues d'appels sur IP « normalement » compris dans le forfait.

Ajoutons à ces cas récurrents des contestations de l'augmentation de tarif, sans avertissement préalable du client, et une répercussion jugée incorrecte de la baisse de la TVA des produits culturels sur les factures.

Conséquences sans doute des contestations de facture, plusieurs clients considèrent que l'accès à la facturation détaillée dématérialisée n'est pas satisfaisant.

#### ➤ LIVRAISON / INSTALLATION

Ce litige est en net recul pour la deuxième année (- 47,3 % en 2008 et - 39,6 % en 2009). Il comprend essentiellement les problèmes de connexion « connexion impossible » et les « retard de livraison » qui font jeu égal avec près d'un tiers des cas chacun.

Après avoir passé l'éventuel obstacle des retards de livraison des modems ou boxes, les Internautes se trouvent trop souvent encore confrontés aux aléas du dégroupage, à des incompatibilités techniques auxquels il faut ajouter parfois ceux de la portabilité du numéro. Entre la commande et la mise en place conforme du service, le délai peut se mesurer en mois avec au passage des rendez-vous promis non tenus. De nombreuses démarches sont souvent nécessaires auprès des services commerciaux et techniques qui ne tiennent pas le même discours.

Ces litiges créent des situations relationnelles très tendues et engendrent des demandes de résiliation du contrat pour « défaut de service ».

De même que pour les « résiliations », le contexte du déménagement est source de difficultés (15 % des signalements).

#### **Conclusions sur le secteur « Internet »**

C'est la troisième année que l'Observatoire de l'AFUTT constate une baisse des plaintes et insatisfactions du secteur Internet. Comme l'Observatoire travaille d'année en année dans des conditions similaires, incontestablement la tendance doit être attribuée à une diminution des conflits et donc à une amélioration de la qualité pour les utilisateurs.

La contribution de SFR à cette amélioration est la plus significative. Dans ce contexte, Orange voit sa part de plaintes Internet augmenter mais conserve un indice de conflictualité « Internet » nettement plus faible que ses concurrents.

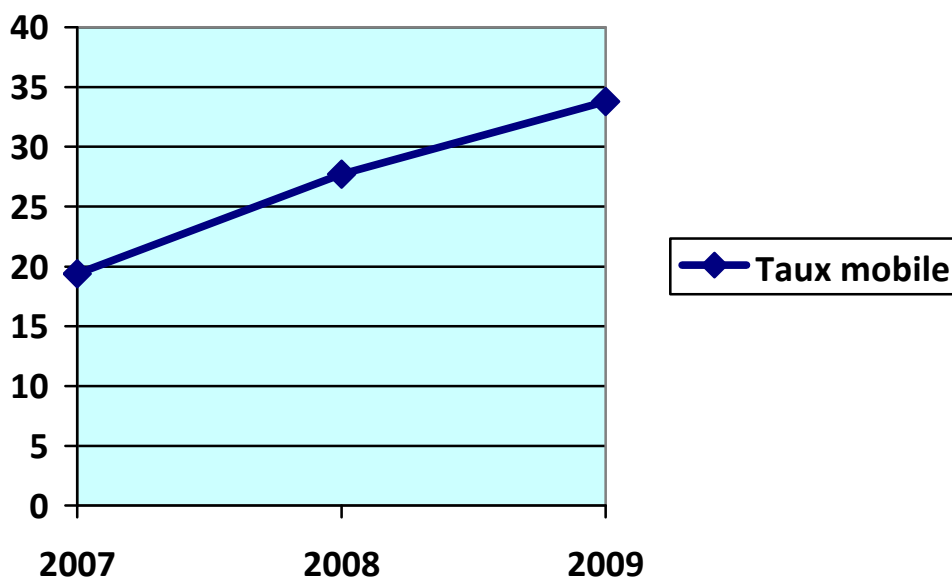
Si le volume des plaintes « Internet » a baissé de plus d'un tiers, ce secteur est encore près de 6 fois plus conflictuel que celui des « mobiles ».



### III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »

Les 1 948 plaintes du secteur « mobile » marquent une baisse de 11,9 % par rapport à l'an passé. La part des plaintes de ce secteur au sein du domaine des communications électroniques augmente régulièrement. Elle est de l'ordre de 34 % en 2009.

Evolution des plaintes liées au secteur mobile



#### Répartition des plaintes par opérateur et évolution

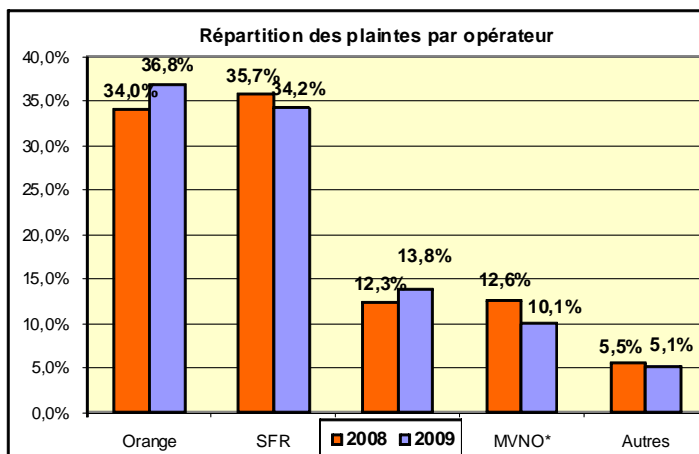
Les plaintes du secteur sont engendrées par les principaux acteurs :

- Opérateurs Réseau Mobile (ORM) : Bouygues Télécom, Orange, SFR dont N9UF Mobile,
- Mobile Virtual Network Operator (MVNO) : Coriolis, Debitel, Breizh, NRJ, Virgin, Ten, Tele2. Cette liste est volontairement limitée pour permettre une comparaison directe avec l'an passé.
- Autres : ce groupe comprend des plaintes non attribuables à un opérateur déterminé (74 cas) ou attribuables à un opérateur non cité ci-dessus dans la série des MVNO (25 cas) : Simpleo, Leclerc mobile, Carrefour mobile, Zéro Forfait, Symio, Pritel etc.

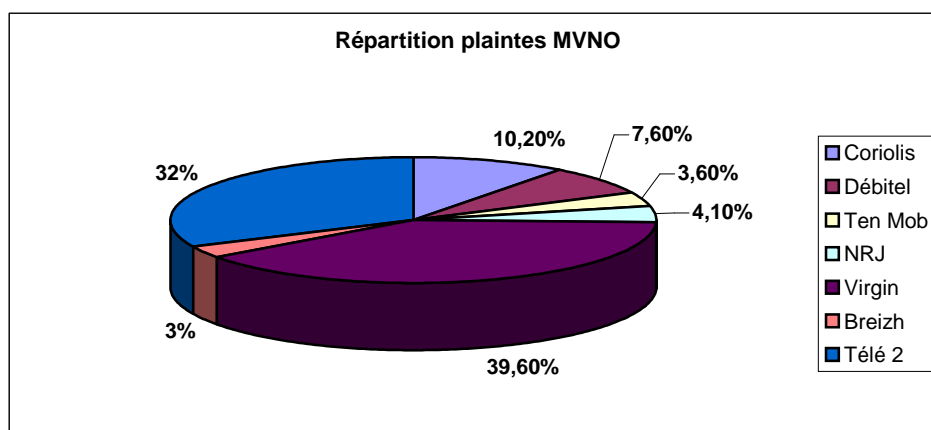
Le tableau ci-après avec l'histogramme donne les volumes de plaintes 2008 et 2009 et la part des principaux acteurs du secteur :

Mobile	Secteur	Orange	SFR	Bouygues	MVNO*	Autres
<b>2008</b>	<b>2 212</b>	<b>752</b>	<b>789</b>	<b>272</b>	<b>278</b>	<b>121</b>
<b>2009</b>	<b>1 948</b>	<b>716</b>	<b>667</b>	<b>269</b>	<b>197</b>	<b>99</b>

\* Coriolis, Debitel, Breizh, NRJ, Virgin, Ten Mobile, Tele2.



La ventilation des 197 plaintes et insatisfactions concernant les MVNO est illustrée par le graphe suivant :



### L'indice de conflictualité 2009

Les volumes de plaintes reçues à l'AFUTT sont mis en relation avec le nombre de clients gérés par chacun des opérateurs pour déterminer **l'indice de conflictualité**. Cet indicateur se détermine par le ratio taux de plaintes sur taux de parcs (part de marché).

Nous retenons les valeurs de parc au 31/12/09 déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP pour calculer les indices de l'année 2009.

Le tableau ci-après regroupe les données de départ permettant de calculer le ratio plaintes par million d'abonnés et l'indice de conflictualité.

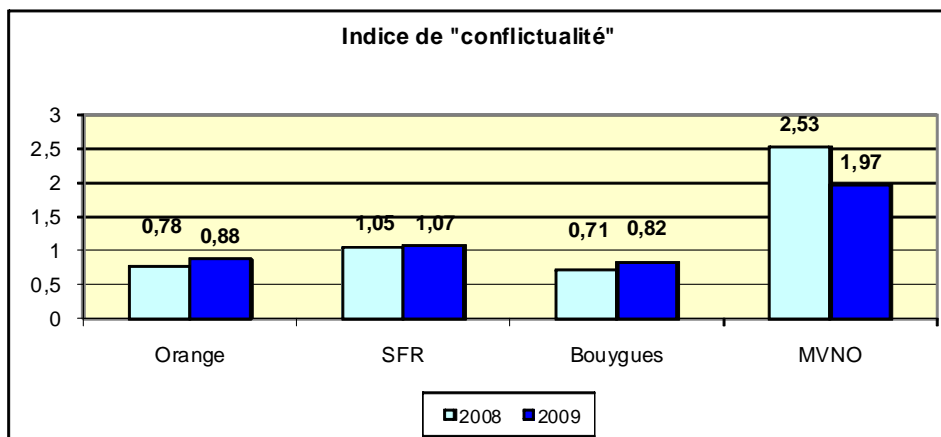


FAI	Part marché	Taux plaintes	Indice 2009	Rappel 2008	Parc	Plaintes/unité de parc
Orange	43,4 %	38,2 %	<b>0,88</b>	0,78	25,67	27,9
SFR	33,1 %	35,6 %	<b>1,07</b>	1,05	19,559	34,7
Bytel	17,5 %	14,4 %	<b>0,82</b>	0,71	10,352	25,6
MVNO	6 %	11,8 %*	<b>1,97</b>	2,53	3,503	63,4*
Total (métropole)	100 %	100 %**	<b>1</b>	1	59,082	33

\*Sont intégrées les 25 plaintes de MVNO qui figurent plus haut dans le décompte « autres »

\*\* Ce 100 % correspond au total de plaintes affectées (1948 – 74 = 1874).

L'évolution des indices de conflictualité est illustrée par le graphe ci-après :



### @Commentaires

**La valeur 1 de l'indice correspond à l'indice moyen du secteur. L'opérateur qui présente un indice supérieur à 1 engendre plus de plaintes et insatisfactions par million d'abonnés que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble.**

Les progrès de Bouygues Télécom, dont l'indice est le plus faible depuis 2008, sont maintenus. Les MVNO qui étaient à 5,2 en 2007 poursuivent une progression spectaculaire. Parallèlement Orange, qui présentait le plus faible indice jusqu'en 2007, reste légèrement distancé par Bouygues.

### Le TOP 5 des plaintes du secteur « mobile »

Le tableau ci-dessous donne les volumes des 5 premiers litiges du secteur et la tendance par rapport à l'année précédente :



Numéro	Litige	Tendance	Taux/total plaintes	Rappel 2008
1	facturation	↗	22,7 %	18,2 %
2	résiliation contrat	↗	17,4 %	16,5 %
3	recouvrement & contentieux	≈	13 %	12,5 %
4	intervention SAV	↗	7,3 %	6,7 %
5	contrat	≈	4,4 %	5,5 %
	<i>Total TOP 5</i>	↗	64,9 %	59,4 %

### @Commentaires

Ce TOP 5 qui représente près de 65 % des plaintes présente les mêmes items avec le même classement que l'an passé. La concentration des plaintes sur ces 5 litiges est plus forte que l'an passé. Le litige « facturation » est en hausse pour la deuxième année consécutive. On notera qu'il « gagne » 4,5 points par rapport à 2008.

Ces cinq premiers items ne doivent pas faire oublier les autres motifs de plaintes qui touchent à la qualité, aux ventes forcées, à la persistance des messages importuns même si ces comportements de fournisseurs indécents semblent jugulés etc.

Examinons le contenu de ces 5 premiers litiges.

#### ➤ FACTURATION

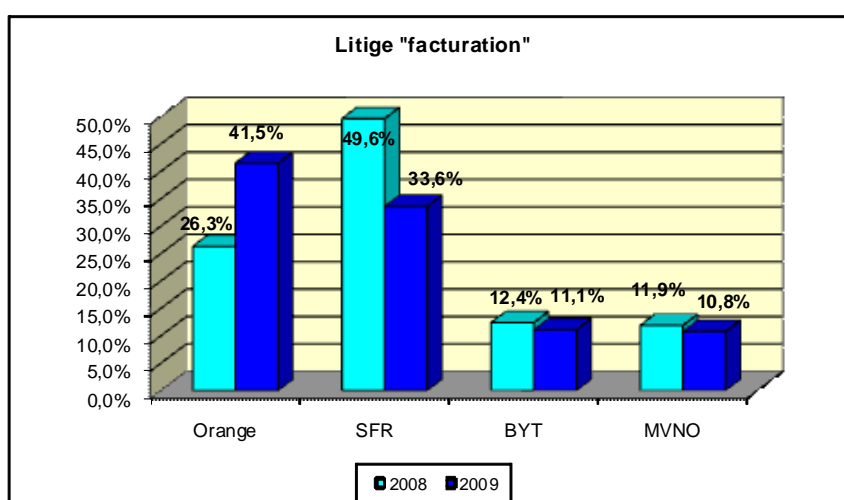
A lui seul le litige « facturation » représente près de 23 % des plaintes du secteur et 35 % du TOP 5. La croissance des problèmes de « facturation » déjà observée en 2008 perdure en 2009 mais la réactivité des opérateurs commence à se faire sentir. Les plaintes, dans ce domaine, concernent :

- pour 32 % des **facturations** jugées à **tort** (après résiliation par exemple, ou lors d'une absence de service ou encore des facturations d'appels à des numéros inconnus de l'abonné),
- pour 22 % des communications surtaxées avec des services multimédia (SMS, Wap, iPhone)
- et pour 18,5 % des contestations sur **l'application de forfait**. Elles résultent soit d'une mauvaise compréhension du client (ambiguïtés des contrats et des grilles tarifaires), soit d'une mauvaise gestion des numéros « illimités », soit enfin d'une non prise en compte de la demande d'évolution du forfait. Plusieurs cas de non application du blocage du forfait ou même d'un déblocage inopiné sont signalés.

Elles concernent aussi des **augmentations de consommation** jugées **anormales**. Dans ce registre on trouve le cas des communications de ou vers l'étranger, les conséquences de l'accès à de nouveaux usages associé à une méconnaissance de la tarification et les effets des spams, qui ont abusés de nombreux utilisateurs.

Figurent également parmi les plaintes des contestations de factures, souvent d'un montant fort élevé, consécutivement à la *perte* ou au *vol de portable*, qui résulte d'un signalement de vol tardif ou de la non prise en compte immédiate du signalement (blocage non activé !)

En volume, 40 cas supplémentaires cette année, c'est moins que l'an passé (99). Cette augmentation ne touche pas tous les opérateurs, comme le montre le graphe ci-après, qui donne la contribution de chaque opérateur aux plaintes « facturation » du secteur sur les deux dernières années.



### ➤ RESILIATION DE CONTRAT

Le nombre de cas en légère diminution (338 contre 365 l'an passé) rejoint celui de 2007 (332). Les nouvelles dispositions réglementaires, la proposition de contrat de 12 mois n'ont pas fortement réduit les contestations qui surviennent lors des résiliations. Pour l'essentiel, soit le tiers des cas, elles entrent dans la famille des demandes de résiliation non prises en compte par l'opérateur par défaillance des services ou acceptées mais avec pénalités alors que le client est convaincu de présenter un motif légitime de résiliation. Le client est souvent confronté à un refus opérateur dans des situations qui méritent un meilleur traitement : une perte d'emploi, des difficultés financières, un déménagement à l'étranger ou dans une zone sans couverture, voire le décès du titulaire du contrat ! Il est parfois victime d'une non acceptation de sa demande de rétraction pourtant présentée dans les délais.

Figurent aussi parmi les problèmes posés des réengagements à l'insu du client.

Tous les opérateurs pratiquent une certaine forme de rétention de la clientèle par le biais des *offres de fidélité* ou lors de la souscription d'une option, sans toujours informer le client



de la prolongation du contrat. De ce fait, des incompréhensions naissent, amplifiées par un service client déficient et conduisent à la résiliation.

Même quand la résiliation est déclarée « acceptée » par le service client, la facturation perdure parfois suite à des dysfonctionnements dans les procédures internes.

Les autres résiliations contestées sont celles déclenchées par l'opérateur comme mesure coercitive, l'opérateur résilie pour défaut de paiement ou suite à une utilisation « anormale » de la ligne (cas des "illimités" dont les limites ne sont pas toujours bien comprises par le client). Cette « coupure » d'autorité n'arrête pas, pour autant, les prélèvements mensuels jusqu'au terme du contrat initial comme si le service était encore rendu.

Les dispositions de la loi Chatel sur les durées d'engagement et sur l'information des consommateurs sur l'échéance du contrat ont amélioré la relation consommateur-opérateur et de ce fait diminué le nombre de situations à problème. Elles n'ont probablement pas encore montré uniformément leurs effets comme le donne à penser la légère baisse des cas enregistré en 2009.

#### ➤ **RECOUVREMENT-CONTENTIEUX**

Les problèmes de « recouvrement-contentieux » sont en baisse de 8 %. La contribution la plus élevée revient encore à Orange avec 43,7 % des cas, mais si l'on rapporte ce taux à la part de marché, la probabilité d'un problème est maintenant à peu près égale chez tous les ORM.

Parmi les cas enregistrés à l'AFUTT, 25 % des problèmes de recouvrement signalent une coupure de ligne (mesure coercitive) contre 48 % l'an passé. Cela donne à penser que la relation client-opérateur s'est nettement assouplie. La lecture des motifs de plaintes révèle des conséquences d'événements mal gérées : résiliation non prise en compte, vol ou perte de portable, facturations considérées comme illégitimes et pour lesquels le client, ne trouvant pas d'interlocuteurs compétents ou compréhensifs, se sent démuné et bloque les prélèvements. Souvent encore, le client n'est « entendu » que lorsqu'il bloque les paiements.

#### ➤ **SAV**

Ce type de réclamations est stable en volume et en motifs de plaintes. Les réclamations concernent classiquement des contestations sur l'application de la garantie (38 %), des difficultés pour obtenir le code de « désimlockage » (16 %), des coûts jugés excessifs (9 %), des problèmes d'oxydation (9 %), des réparations déficientes (8 %) entraînant des pannes à répétition et enfin un manque d'assistance à l'usage.

Des discussions laborieuses sur la prise en charge (ou non) du dysfonctionnement du terminal par l'assurance ou par l'opérateur, des pannes à répétition, des temps de réparation ou des échanges souvent trop longs privent l'utilisateur de service sans compensation.



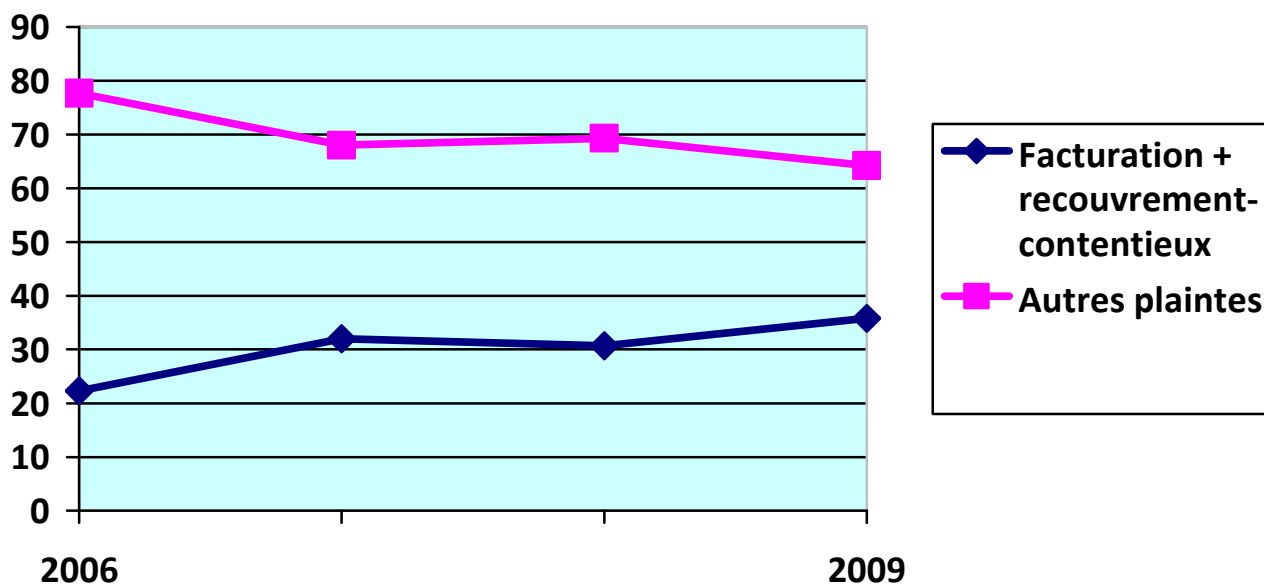
➤ **CONTRAT**

Ce type de litige est en forte diminution (- 29,5 %) par rapport à l'an passé. Les changements de conditions générales (28 % comme l'an passé) et les changements de tarifs (17 %) restent les points durs. On trouve aussi des clients qui se plaignent de la prolongation non explicitement évoquée de la durée du contrat (14 %) ou tout simplement de ne pas avoir reçu de contrat (cas de certains revendeurs) alors qu'on leur oppose des clauses.

Avec 45,3 % des plaintes, SFR est l'opérateur engendrant le plus de litiges.

**Conclusions sur le secteur « mobile »**

Il semble qu'il y ait des progrès sur les problèmes contractuels et techniques ainsi qu'une plus grande maturité des MVNO. Les problèmes relatifs à la facturation et au recouvrement qui atteignent 35,8 % des plaintes en 2009 semblent, en revanche, réfractaires au progrès (voir graphe ci-après).





## IV. Eléments d'analyse des plaintes du secteur « fixe »

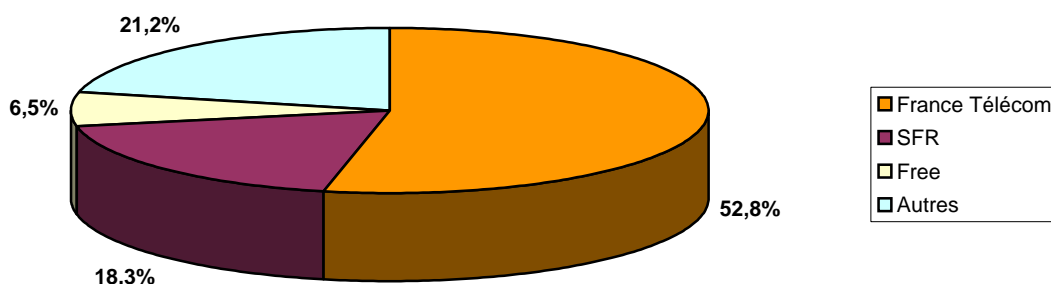
La contribution du secteur « fixe » aux plaintes du domaine des communications électroniques baisse progressivement (12,8 % en 2009).

	2007	2008	2009
Taux Fixe	15,3 %	14 %	12,8 %

Le secteur « fixe » est le secteur en baisse concernant l'évolution du nombre de plaintes reçu à l'AFUTT : moins de 30 plaintes enregistrées à l'AFUTT par million d'abonnés contre 162 pour « Internet ».

### Répartition des plaintes par opérateur

Entre les principaux opérateurs du « fixe » les plaintes se répartissent selon le graphe qui suit :



*Nota : la rubrique « Autres » comprend les plaintes des abonnés du câble, celles de clients de Bouygues et celles qui ne sont pas « attribuables » à un opérateur identifié.*

### Le TOP 5 des plaintes du secteur « fixe »

Ce TOP 5 de l'année 2009 se distingue de celui de 2008 essentiellement par :

- le déclassement de « facturation » qui laisse la place à « interruption de service »,
- la baisse des litiges et plus fortement de « vente forcée » rétrogradé en 5<sup>e</sup> position.



Numéro	Litige	Tendance	Taux/total plaintes	Rappel 2008
1	interruption de service	↗	15,7 %	14,5 %
2	facturation	↘	14,75 %	15,9 %
3	livraison-installation	↗	10,55 %	9,1 %
4	résiliation de contrat	↘	7,17 %	8,9 %
5	vente forcée	↘	6,63 %	13,8 %
Total		↘	54,8 %	62,2 %

Il représente 55 % des plaintes ce qui montre une plus grande dispersion des motifs de plaintes que sur les deux autres secteurs. Il est vrai que les « appels importuns », les problèmes de recouvrement-contentieux et de qualité de service font quasiment jeu égal avec le 5<sup>e</sup> motif de ce TOP 5.

### **Conclusions sur le secteur « fixe »**

Le secteur fixe perd régulièrement des abonnés mais comme la baisse des plaintes captées par l'AFUTT est nettement plus rapide on peut penser que les clients ont de moins en moins de raisons de se plaindre ou qu'ils trouvent une réponse satisfaisante auprès de leur opérateur ou qu'ils ont renoncé à se plaindre.

*En raison du rôle particulier historique de France Télécom sur le secteur « fixe », la comparaison avec les autres opérateurs est délicate. Cependant, un examen plus détaillé montrerait la forte implication de France Télécom dans les plaintes « livraison-installation » (82 % des cas) qui s'explique par le rôle particulier qui lui incombe. Parallèlement, on verrait que les litiges « résiliation de contrat » et « vente forcée » sont plutôt engendrés par ses concurrents.*



## Conclusion générale

Y a-t-il amélioration de la qualité de service et de la relation client-opérateur ? On constate que les opérateurs y travaillent. L'application de la loi Chatel va dans le même sens. Les efforts de la Fédération Française des Télécommunications (FFT), notamment dans la mise en place du serveur 33700, à l'origine duquel on trouve l'action de l'AFUTT, également. Il y a par ailleurs des indices concrets d'amélioration, tels que la diminution du nombre d'écrasements à tort (sans apporter une entière satisfaction sur le traitement de l'indemnisation).

Cette amélioration relative doit être pondérée :

- elle concerne principalement le secteur « Internet » où les problèmes de connexion et d'interruption de service signalés à l'AFUTT sont en nette diminution ;
- elle est aussi la traduction d'une lassitude à se plaindre sans résultat tangible ;
- la cause première des insatisfactions est l'exécution des contrats qui se comptabilise ailleurs, c'est à dire dans les litiges « facturation » et « résiliation de contrat » (voir en annexe les compléments d'analyse) ;
- la multiplication des services et leur sophistication nécessitent un temps d'apprentissage des utilisateurs qui pourrait être facilité par une meilleure clarté des grilles tarifaires et des clauses contractuelles.
- il reste beaucoup de « pièges » :
  - la notion « d'illimité » est fondamentalement trompeuse
  - l'information sur le coût des appels hors forfait est insuffisante
  - le téléphone sur IP pouvant être compris comme gratuit se heurte à de nombreuses exceptions : appels de mobiles, appels de numéros spéciaux...
  - l'Internet mobile et surtout l'accès aux jeux et les forfaits TV mal compris, conduisent à des surconsommations problématiques
- le consommateur non averti, privé d'une lecture expliquée des clauses contractuelles, reste jusqu'à la première facturation séduit par le discours du vendeur ou de la brochure commerciale. Certes, sur insistance des associations de consommateurs des alertes ont été mises en place, mais bien tardivement.

L'AFUTT, enfin, attire l'attention des pouvoirs publics sur les risques accrus pour les consommateurs de l'absence d'un comité de déontologie, rôle antérieurement dévolu au Comité Supérieur de la Télématique (CST).

Cette fonction n'a jamais été aussi vitale dans un contexte de prolifération des opérateurs et des fournisseurs de service. Elle devrait être prise en charge par le Comité National du Numérique (CNN) dont la création est annoncée depuis plus de deux ans.



## ANNEXE

### Analyses complémentaires

#### A propos de la facturation et de la « transparence tarifaire »

Sur l'ensemble des communications électroniques, la facturation est le litige qui prédomine. La majeure partie des plaintes exprime une « facturation à tort » ou une « facturation hors forfait » anormale. Souvent la facture n'est pas erronée. Ce qui pose question, c'est la compréhension de l'offre et le manque de clarté tarifaire. La réglementation sur la publicité des prix n'est pas respectée. L'AFUTT a maintes fois dénoncé cette situation.

*« Tout prestataire de services doit, par voie d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix.*

*Cette disposition s'applique à toutes les activités de production, de distribution et de services » (code conso a. L 113- et 113-2 et arrêtés subséquents du 3 décembre 1987 et circulaires du 19 juillet 1988, du 31 octobre 1994 relatif aux télécommunications ...).*

*Cette obligation ne se limite pas à l'établissement d'une tarification lointaine à laquelle l'acheteur aurait à se reporter ; elle s'impose sur le lieu de vente.*

De plus, laisse à désirer le devoir de conseil du fournisseur pour éclairer le consommateur afin que celui-ci souscrive, parmi les offres d'abonnement, la formule la mieux adaptée au regard de l'usage qu'il se propose d'en faire. Induire le client à conclure le contrat le plus avantageux pour le fournisseur ou rémunérateur pour le vendeur est un manquement à la bonne foi fréquemment constaté.

L'AFUTT a salué la publication de l'arrêté du 10 juin relatif à l'information tarifaire des communications des services à valeur ajoutée qui constitue une avancée vers la transparence tarifaire. Elle approuve l'initiative de la FFT (Fédération Française des Télécoms) qui propose dès le milieu de cette année 2010 une première version d'un « serveur d'information tarifaire » accessible gratuitement par le 3008 qui fournira une information adaptée au contrat de l'appelant. Du chemin reste à parcourir pour parfaire la lisibilité tarifaire dans la diversité des usages et leurs sophistications actuelles.

#### A propos des résiliations de contrat.

Les résiliations de contrat constituent le deuxième motif des réclamations des utilisateurs enregistrées dans l'Observatoire des plaintes de l'AFUTT. Dans le secteur « Internet » et services associés, ce motif vient après les problèmes d'interruption de service et représente environ 14 % des plaintes et insatisfactions. Dans le secteur « mobile », classé juste après les problèmes relatifs à la facturation, il en représente près de 18 %. Pourquoi le client cherche-t-il à résilier ? Pourquoi la résiliation de contrat crée-t-elle encore autant de litiges malgré la loi Chatel ?

#### **Pourquoi le client cherche-t-il à résilier ?**

Les raisons d'une demande de résiliation sont multiples. Le déménagement du client notamment dans une zone sans couverture pour les abonnés « mobile » ou non éligible ADSL Haut Débit pour « Internet », le départ soudain à l'étranger, des difficultés financières liées à des événements familiaux ou à une perte d'emploi, une longue maladie peuvent justifier une demande de résiliation. A ces motifs

de résiliation dits « **légitimes** », ajoutons la volonté du client de changer de fournisseur pour une offre plus attractive. Enfin le client « victime » d'un retard injustifié dans la mise à disposition du service, d'un défaut de service, d'un changement de conditions générales ou tarifaires est fondé de solliciter la résiliation de son contrat.

### **Pourquoi la résiliation de contrat crée-t-elle encore autant de litiges ?**

La résiliation en fin normale de contrat ou après la période initiale n'entraîne pas de frais (recommandation n° 35 de la commission des clauses abusives).

En revanche, l'acceptation ou non du motif de la résiliation en période initiale est un enjeu d'importance. Quand le motif de résiliation avant terme est légal ou reconnu « légitime », la résiliation est sans frais. Quand il n'est pas reconnu, le client doit payer les mensualités restantes jusqu'au terme du contrat. Cependant, depuis la loi Chatel<sup>(1)</sup>, à partir du 13<sup>e</sup> mois d'un engagement de 24 mois, le client n'est redevable que du quart des mensualités restant à payer. Compte tenu de l'enjeu et des multiples sources d'insatisfaction du client par ailleurs, il est contraint à rechercher un appui auprès d'une association de consommateurs lorsque les ultimes contacts avec l'opérateur révèlent une incompréhension voire une fin de non recevoir. L'examen des griefs décrits par les utilisateurs permet de répertorier des types de situations critiques auxquels il conviendrait de mettre un terme.

- Les conditions de résiliation du contrat varient d'un fournisseur à l'autre et le client, séduit par les informations commerciales ou bercé par le discours commercial du vendeur, ne les a pas toujours lues avec attention. Pis des clients n'ont jamais vu ces conditions, car non fournies par certains diffuseurs.
- Tous les opérateurs pratiquent une certaine forme de rétention de la clientèle par le biais des offres de fidélité ou lors de la souscription d'une option et n'informent pas toujours le client des conséquences de son engagement.
- L'application des clauses donnent lieu à contestations : respect du délai de rétractation de 7 jours, réengagement à l'insu du client lors d'un changement de forfait par exemple (passage de 2h à 3h pour un forfait « mobile »), respect du délai de mise en service, objection du défaut de service, de la qualité du service fourni (coupures longues ou intempestives, limitation du débit), assistance de l'opérateur inefficace etc.
- Quand la résiliation est déclarée acceptée par le fournisseur au niveau commercial, elle n'est pas nécessairement concrétisée. Les utilisateurs dénoncent des attitudes tatillonnes à propos du retour de la box ou du modem (exigence de l'emballage d'origine par exemple ou non prise en compte par le point relais désigné) qui retardent le traitement effectif de la résiliation. En outre les prélèvements automatiques ne sont pas toujours systématiquement suspendus.
- A l'inverse, le prestataire prend, en cas de non paiement, l'initiative d'interrompre le contrat en coupant l'accès au service du client. Il n'oublie pas ce faisant d'exiger le paiement des mois restant dans l'engagement. Or des mesures coercitives de ce genre sont parfois prises à tort suite à un dysfonctionnement du processus d'encaissement.

Toutes ces situations dans lesquelles le consommateur reste tributaire de l'appréciation du prestataire sont pénalisantes. L'AFUTT demande que les motifs « légitimes » de résiliation en période initiale, permettant de résilier sans frais, soient consolidés sur le terrain réglementaire et commercial. Elle demande également une plus grande clarté des offres et de leur contenu (notamment conformité aux recommandations préconisées pour les informations commerciales (avis CNC de 2006) pour établir une relation confiante.

<sup>(1)</sup> Cette loi impose aussi au prestataire d'informer le client de la date d'échéance du contrat à chaque facturation. Mais il faut reconnaître que le client ne porte pas la même attention avec la dématérialisation des factures.



## Conférence de presse

15 Avril 2010



## Observatoire des Plaintes et Insatisfactions

Année 2009



## Préambule

- Confirmation d'une croissance des litiges dans le secteur « mobile »
- Bouleversement des usages
- Compétition féroce entre les opérateurs
- Multiplication des acteurs qui interviennent localement
- Insuffisance du réseau



## Evolution des plaintes

	2008	Taux	2009	Taux
Fixe	1 116	13,99 %	739	12,83 %
Mobile	2 212	27,74 %	1 948	33,81 %
Internet	4 647	58,27 %	3 074	53,36 %
Total CE	7 975	100 %	5 761	100 %

La part des plaintes du secteur « mobile » est en croissance de 6 points



## Les 5 principaux litiges

Top 5 des CE	Taux/total litige CE	Dont Fixe	Dont Mobile	Dont Internet	Taux 2008
Facturation	<b>16,2 %</b>	11,7 %	47,5 %	40,8 %	12,8 %
Interruption service.	<b>14,1 %</b>	14,2 %	8,1 %	77,7 %	14,9 %
Résiliation	<b>14 %</b>	6,6 %	29,6 %	51,4 %	15,8 %
Recouvrement-contentieux	<b>8,8 %</b>	7,3 %	50,3 %	42,4 %	7 %
Livraison-installation	<b>7,8 %</b>	17,4 %	6,5 %	76,2 %	9,2 %
<b>Total</b>	<b>61 %</b>	<b>11,2 %</b>	<b>29,4 %</b>	<b>56,6 %</b>	<b>60 %</b>

Les problèmes relatifs à la « facturation » arrivent en tête  
Le poids d'Internet reste prépondérant

Observatoire des plaintes 2009  
Avril 2010



5

## Les plaintes « Internet »

	2007	2008	2009
Taux Internet	65,30 %	58,30 %	53,40 %

Amélioration régulière depuis 2007

Observatoire des plaintes 2009  
Avril 2010



6

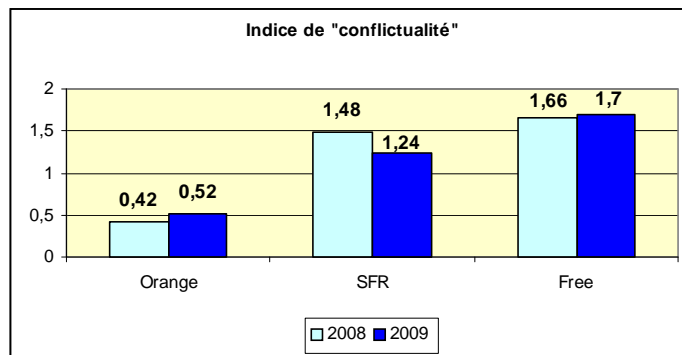
## Le top 5 « Internet »

Numéro	litige	Tendance	Taux/total plaintes	Rappel 2008
1	interruption de service	≈	20,6 %	20,9 %
2	résiliation de contrat	↘	13,4 %	17,1 %
3	facturation	↗	12,4 %	9,4 %
4	livraison-installation	↘	11,1 %	12,2 %
5	qualité fonctionnement (QoS)	↗	10,4 %	7,8 %
<i>Total</i>			68 %	

Fortes croissances des problèmes de « facturation » liée à des facturations anticipées, à des facturations d'options non demandées et des options non gratuites : appels vers mobiles et numéros spéciaux



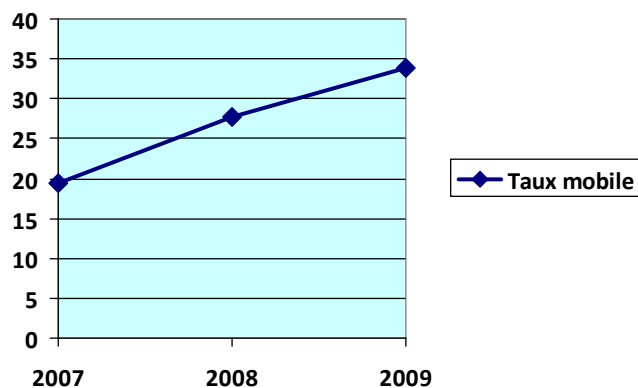
## L'indice de conflictualité « Internet »



Indice de conflictualité = quotient du taux de plaintes par le taux de parc



## Les plaintes « mobile »



La part des litiges du secteur « mobile » augmentent de 19,4 % à 33,8 % en 2 ans



## Le top 5 « mobile »

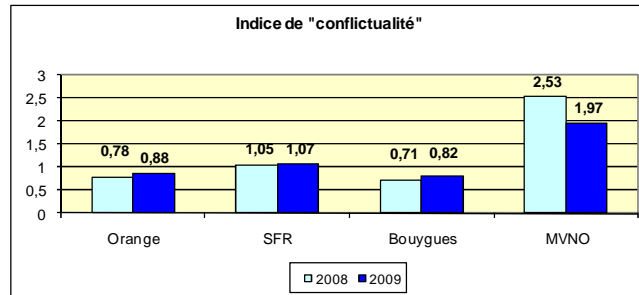
Numéro	Litige	Tendance	Taux/total plaintes	Rappel 2008
1	facturation	↗	22,7 %	18,2 %
2	résiliation contrat	↗	17,4 %	16,5 %
3	recouvrement & contentieux	≈	13 %	12,5 %
4	intervention SAV	↗	7,3 %	6,7 %
5	contrat	≈	4,4 %	5,5 %
	<i>Total TOP 5</i>	↗	<b>64,9 %</b>	59,4 %

**Forte croissance des problèmes de « facturation » provenant du développement des nouveaux usages**

Hausse des problèmes des litiges liés à la résiliation de contrat



## Indice de conflictualité « mobile »



L'indice des MVNO rejoint celui des ORM.



## Les plaintes « fixe »

	2007	2008	2009
Taux Fixe	15,3 %	14 %	12,8 %

Le secteur « fixe » est en baisse concernant l'évolution du nombre de plaintes reçu à l'AFUTT : moins de 30 plaintes par million d'abonnés contre 162 pour « Internet ».



## Conclusion

- Amélioration de la qualité de service et de la relation client-opérateur ?
  - La baisse concerne essentiellement Internet
  - La cause première d'insatisfaction est l'exécution des contrats (facturation, résiliation)



## Conclusion

- Indices concrets d'amélioration mais il reste beaucoup de pièges !
  - La notion d'illimité est fondamentalement trompeuse
  - L'information sur le coût des appels hors forfait est insuffisante
  - Le téléphone sur IP pouvant être compris comme gratuit se heurte à de nombreuses exceptions : appels de mobiles, appels de numéros spéciaux...
  - L'Internet mobile et surtout l'accès aux jeux et les forfaits TV mal compris, conduisent à des surconsommations problématiques

