

La plainte des consommateurs

Dans son observatoire des plaintes dans le domaine des télécommunications, l'Afutt épingle la téléphonie, Internet s'en sort mieux.

L'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) recueille les doléances des consommateurs et analyse leurs motifs de mécontentement. Elle vient de publier sa dernière édition de l'*Observatoire des plaintes et insatisfactions*. Point positif, le nombre total de plaintes enregistrées par l'Afutt est en baisse de 16 %. Si l'on observe la répartition par secteurs (Mobile, Internet et téléphonie fixe), la réalité est plus contrastée.

Les plaintes relatives à Internet sont en net recul ; en revanche, celles concernant les mobiles sont en hausse. Elles passent de 34 à 42 % des griefs enregistrés entre les années 2009 et 2010. Cette augmentation s'explique essentiellement par la croissance des litiges concernant les accès à Internet sur les mobiles. Entre les offres ambiguës et peu lisibles, le roaming qui fait exploser les factures et les offres illimitées qui ne le sont pas, les écueils semblent encore nombreux pour les consommateurs.

Tarif social

"Il y a une distance forte entre l'utilisateur et les entreprises qui ne parlent pas forcément le même langage. Le contrat que l'on passe avec son opérateur demande de la réflexion et une aide extérieure. La lisibilité des offres commerciales n'est pas bonne. Il y a encore du chemin à parcourir", explique Jacques Pomonti, président de l'association. En étudiant la répartition des sources de conflit, tous secteurs confondus, la catégorie "facturation, paiement et recouvrement contentieux" rassemble plus de 29 % des plaintes, et 28 % concernent l'exécution du service.

Dans le secteur de l'Internet, SFR et Orange rassemblent 60 % des plaintes. En rapportant le nombre de plaintes à la part de marché détenue, l'Afutt propose un indice de conflictualité. Lorsque celui-ci est supérieur à 1, cela signifie que l'opérateur enregistre un nombre supérieur de plaintes à la moyenne. Cet indice est de 0,74 pour Orange, 1,3 pour SFR et 1,27 pour Free, qui est le seul à afficher un repli. Sans anticiper les résultats de l'année 2011, il semble que la question de la répercussion de la hausse de la TVA de ce début d'année ait donné lieu à de nombreuses plaintes.

Le président de l'Afutt a déploré que les négociations sur la question du tarif social se limitent à un dialogue entre opérateurs et gouvernement, sans tenir compte des messages portés par les associations : "8,5 millions de personnes vivent avec moins de 850 euros par mois, nous sommes engagés dans une spirale de l'appauvrissement. Or les communications font partie des besoins vitaux. Comment voulez-vous trouver un emploi sans un accès à Internet et un mobile ? C'est impossible dans l'état actuel de l'offre, et les opérateurs ne sauront satisfaire complètement la demande sociale. Pour le moment, les tarifs pratiqués renforcent les inégalités d'accès aux moyens de communication", a expliqué Jacques Pomonti.