

Le Haut Débit Mobile concentre les plaintes des usagers

Avec 4 800 plaintes répertoriées l'an dernier par l'Association française des usagers de télécommunications (Afutt), le secteur des télécoms génère de moins en moins de litiges. Cette baisse globale de 16%, cache cependant une recrudescence dans le secteur de la téléphonie mobile et plus précisément dans celui du Haut Débit Mobile.

En effet si le nombre de plaintes liées à la téléphonie mobile ne représentait que 20% des litiges en 2007, il a atteint le taux de 41% l'an dernier. Pour Jacques Pomonti, le président de l'Afutt **cette situation est liée à l'introduction de l'Internet mobile** avec en particulier une forte hausse des plaintes liées à la facturation. Les communications surtaxées et les litiges portant sur l'interprétation des clauses qui s'appliquent aux forfaits se sont multipliés. Il s'agit souvent « d'une mauvaise compréhension du client » admet l'Afutt qui souligne aussi « l'ambiguïté des offres » et « le piège de l'illimité ».

Pour Jacques Pomonti « les défaillances dans le processus de facturation tiennent à la multiplicité des offres, à leur complexité ainsi qu'à la rapidité de leur mise sur le marché ». Une situation qui touche dans une moindre mesure Orange, SFR et Bouygues Telecom, alors que **les opérateurs mobiles virtuels (MVNO) concentrent trop de manquements au droit.**

En filigrane la bonne nouvelle c'est que les plaintes liées aux offres ADSL reculent. Une évolution que l'Afutt explique par une meilleure maîtrise de cette technologie par les opérateurs comme les utilisateurs. L'association juge même que Free, qui jusque là se distinguait par le nombre élevé de plaintes qu'il suscitait, est en net progrès. L'an dernier il s'est montré meilleur que SFR, Orange conservant sa 1^o place habituelle dans le classement des FAI.