

Explosion des litiges chez les opérateurs mobiles virtuels

Les fournisseurs d'accès internet ont fait de réels progrès dans leur relation commerciale. Mais les plaintes et litiges augmentent fortement chez les opérateurs de téléphonie mobile, notamment chez les opérateurs virtuels (MVNO).

Avec 4 800 saisines, le volume des plaintes enregistrées contre les opérateurs télécoms et les fournisseurs d'accès internet (FAI) français a diminué de 16 % en 2010 révèle l'AFUTT dans la dernière édition de son "Observatoire des plaintes et insatisfactions". Un progrès notable car le nombre d'abonnés fixes et mobiles a progressé de plus de 5 % sur la même période.

Alors que les FAI étaient montrés du doigt, ils ont fortement amélioré leur relation client puisqu'ils ne représentent que 46 % des plaintes en 2010 contre 60 % les années précédentes. Quantitativement, Orange, SFR et Free concentrent le plus de plaintes. Mais proportionnellement le nombre de plaintes a baissé chez Free alors qu'il augmente chez Orange et SFR.

Si la situation s'améliore chez les FAI, elle se détériore rapidement chez les opérateurs de téléphonie mobile qui totalisent 42 % des plaintes en 2010 contre "seulement" 20 % en 2007. La situation s'améliore chez Orange (- 16,5 %) alors qu'elle se dégrade chez SFR (+ 15 %) et chez Bouygues Telecom (+ 24,5 %). Mais c'est surtout au niveau des opérateurs virtuels (MVNO) tels que Coriolis, Debitel, Breizh, NRJ, Virgin, Ten Mobile, et Tele2 que l'on note une véritable explosion : + 104,6 % en un an.

Les plaintes auprès des opérateurs de téléphonie mobile concernent principalement la facturation en hausse de 10 % à 17,8 %, la résiliation de contrats (13,9 %) et les interruptions de service (13 %). Les problèmes de facturation "tiennent pour une large part à l'opacité des offres : roaming, usage multimédia, SMS+, services illimités trompeurs. Ils tiennent aussi aux défaillances du processus de facturation" détaille l'AFUTT. La complexité des offres et la multiplication des usages associées à l'ambiguïté du terme illimité sont génératrices d'incompréhensions et de déceptions.

Au second rang des litiges, la qualité déficiente de la prestation technique est illustrée par des problèmes de connexion, de grosses et persistantes lacunes dans la couverture, des problèmes de débit, etc. Sur ce dernier point, si les offres affichent clairement les limites supérieures, les limites inférieures garanties sont totalement absentes.

Au troisième rang des litiges, la résiliation des contrats a pour cause originelle la commercialisation des offres et leur traduction formelle. L'impact de la loi Chatel, contournée par "les frais d'activation à perception différée", semble assez faible. L'AFUTT dénonce d'ailleurs "*les pratiques d'opérateurs destinées à rendre le client captif, au mépris des textes réglementaires*".