

Plaintes : les opérateurs mobiles mauvais élèves de 2010

En 2010 le nombre de plaintes contre les opérateurs a baissé de plus de 16%, selon l'Afutt. Les litiges liés à l'explosion des smartphones rejoignent ceux de l'Internet fixe cependant en diminution.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2010, **le volume de plaintes enregistrées contre les opérateurs et les fournisseurs d'accès à internet a diminué de 16%**, malgré une hausse dans le secteur des mobiles, selon le rapport annuel de l'Afutt (Association française des utilisateurs de télécommunication).

L'an dernier, l'association a reçu plus de 4800 plaintes. Mais son président Jacques Pomonti souligne «*un système où domine l'effort commercial* ». D'autant plus à souligner que **cette baisse s'inscrit dans un contexte de croissance des parcs d'abonnés en 2010** (+5,9% pour le mobile et +5,4% pour Internet).

Toujours est-il que **le mobile fait figure de mauvais élève**. Entre 2005 et 2007, ce secteur représentait entre 19 et 21% des litiges enregistrés contre 57 à 65% pour l'Internet. Mais en 2010, avec l'explosion des ventes de téléphones connectés, l'écart entre les deux secteurs s'est peu à peu réduit puisque 42% des plaintes concernaient les téléphones mobiles, tandis que les FAI en recueillaient 46% et 12% pour les opérateurs de téléphonie fixe.

Par ailleurs, parmi les litiges les plus fréquents, tous domaines confondus, l'Afutt observe que **les problèmes liés à la facturation arrivent en tête**. En 2010 ils représentaient 17,8% des plaintes contre 16,2% en 2009. Juste derrière, la résiliation de contrat et l'interruption de service rassemblent quant à eux 13,9% et 13% des plaintes des utilisateurs. En deux ans les cinq principales plaintes recensées n'ont pas changé.

En revanche du côté des FAI, la hiérarchie a été bousculée. La part de plaintes contre Orange a augmenté de 7 points à 31,50% tandis que celle de Free a diminué de 13 points, se classant désormais troisième (27%) juste derrière SFR avec une part de 28,50%. Bouygues Télécom a, quant à lui, augmenté de 2,6 points le volume de litiges. Un effet mécanique notamment dû à l'élargissement de son parc d'abonnés.

Côté opérateurs mobiles, **Orange occupe également la première place** mais sa part est en diminution à l'image de celle de SFR. Le premier est passé de 37% en 2009 à 30% en 2010 tandis que le second passait de 34% à 29%. Mais l'Afutt observe une part plus importante pour les MVNO, (opérateurs de réseaux virtuel) qui gagne 7 points en un an et constitue désormais 17% des litiges.

Si l'Afutt peut se réjouir d'une évolution des plaintes satisfaisante en 2010 grâce à la baisse de 16% de leur nombre, elle regrette toujours l'absence totale «*d'une garantie minimum de services en matière de débit* ». Une de ses principales revendications.