

Téléphonie mobile: hausse des plaintes des utilisateurs en 2010 (étude)

Les plaintes des utilisateurs de téléphones mobiles ont encore progressé en 2010 alors que celles concernant l'internet sont en forte baisse, selon un bilan de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) communiqué vendredi à l'AFP.

"Si le volume des plaintes enregistrées a diminué pour l'internet en 2010, celui des mobiles est en légère hausse", de 3,1% par rapport à 2009, constate l'association, qui a compilé 4.800 plaintes au total (téléphonie fixe, mobile, internet) l'an dernier.

Les plaintes sur les services internet ont diminué de 28% en un an, mais ce secteur représente toujours près de la moitié (46%) des réclamations.

"A l'inverse de l'internet, le mobile semble réfractaire à tout progrès", juge l'Afutt, qui souligne que les litiges liés à la facturation arrivent en tête, avec des communications facturées à tort, des communications surtaxées liés à des services multimédia (SMS, MMS ou Wap) ou encore "les pièges de l'illimité".

Parmi les autres griefs les plus fréquents, on compte les problèmes autour de la garantie sur les téléphones achetés ou le déblocage de la carte SIM.

Enfin, l'explosion de l'internet mobile accessible depuis un smartphone fait cruellement ressortir les problèmes de couverture: les plaintes sur la qualité de fonctionnement ont ainsi bondi de 41% en 2010. D'autres plaintes "portent sur l'insuffisance du débit par rapport à celui annoncé", selon l'Afutt.

"Les opérateurs font de réels efforts, pour autant, la compétition entre eux est telle qu'ils se mobilisent surtout sur la conquête de parts de marché, et moins sur la qualité du service", souligne son président, Jacques Pomonti, interrogé par l'AFP.

Si on comptabilise la téléphonie fixe, mobile et l'internet, le nombre de plaintes reçues est toutefois en baisse de 16% en 2010. Mais, souligne l'Afutt, cela s'explique en partie par le fait que les consommateurs ont aujourd'hui de plus en plus d'instances vers lesquelles se tourner en cas de litige avec un opérateur ou un fournisseur d'accès à internet.

Dans le mobile, "la part des opérateurs MVNO (virtuels, qui louent leur réseau à Orange, SFR ou Bouygues, comme Virgin Mobile ou Coriolis) est en forte hausse", avec 17% des plaintes du total alors que ces opérateurs représentent un peu plus de 6% du marché des mobiles en France, selon l'Afutt.

"Leurs tarifs sont parfois 25% moins chers, mais pour cela ils restreignent les marges et frais de gestion et s'occupent donc très mal du suivi de leurs clients", explique M. Pomonti.

Au contraire, le nombre de plaintes concernant Orange (30% du total) et SFR (29%) sont en baisse. Bouygues est en légère hausse (17% contre 15% en 2009).

En ce qui concerne l'internet, les clients mécontents se plaignent le plus souvent des coupures de la connexion ou d'une mauvaise réception de la télévision via leur "box" internet. "Les coupures franches sont majoritaires (alors qu'elles) devraient être exceptionnelles", condamne l'Afutt.

L'association a aussi noté de nombreux désaccords liés aux frais de résiliation, aux facturations abusives ainsi qu'à la livraison et l'installation des box, avec des plaintes sur les retards des fournisseurs d'accès à internet.

Enfin, sur la téléphonie fixe, la baisse des abonnements a provoqué une baisse des plaintes, mais des problèmes similaires à ceux de l'internet sont à regretter, selon l'Afutt.