



bilan

Plaintes dans les télécoms : un léger mieux en 2007

Pour la première fois, l'Afutt a enregistré en 2007 une baisse du nombre de plaintes des consommateurs télécoms. Internet reste malgré tout le secteur le plus conflictuel.

Julie de Meslon, 01net., le 04/04/2008 à 18h06



[écrire à l'auteur](#)



[imprimer l'article](#)



[envoyer par mail](#)



[forum > Participez !](#)

■ Une fois n'est pas coutume, l'observatoire des plaintes publié chaque année par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) fait état d'une légère amélioration sur l'année 2007. L'association a ainsi reçu 10 345 plaintes concernant Internet, la téléphonie mobile et la téléphonie fixe, soit 11,4 % de moins qu'en 2006.

Si la téléphonie mobile enregistre le plus fort recul (-19,9 %), le secteur Internet concentre encore à lui seul deux tiers des plaintes reçues. Selon l'Afutt, cette embellie indique probablement une amélioration de la qualité de service ressentie par les utilisateurs. Mais elle s'explique aussi par une plus grande communication de la Répression des fraudes (DGCCRF) auprès du public et par sa pression exercée sur les opérateurs, dont certains ont été placés sous surveillance. La baisse du nombre de plaintes s'est d'ailleurs accrue au second semestre.

Des efforts au second semestre

« Les opérateurs ont aussi amélioré leur politique de relation clients, en anticipant notamment sur certaines mesures prévues dans la loi Chatelet [qui doit entrer en application le 1er juin 2008, NDLR] » précise Jérôme Clazure, délégué général de l'Afutt. L'observatoire relève en particulier une nette amélioration du nombre de doléances concernant Alice (dernier du bilan 2006) et surtout Numericable, entre le premier et le second semestre 2007.

Concernant la nature des litiges enregistrés dans les secteurs du mobile et d'Internet, les problèmes d'installation-livraison ont été détrônés cette année par les interruptions de service. Suivent les résiliations de contrat, la qualité de fonctionnement (-60 % de plaintes) et toujours les ventes forcées, en hausse de 22 %.

Les MVNO mauvais élèves

Côté téléphonie mobile, les litiges dits de « recouvrement-contentieux » ont quant à eux bondi de 99 %, alors que le secteur entier affiche de très bons résultats. « Cette hausse est due aux surfacturations engendrées par le spam par SMS mais aussi par des options mobiles gratuites au départ et qui deviennent payantes au bout d'un certain temps... », explique Jérôme Clazure.

L'Afutt note par ailleurs que ce sont les MVNO (opérateurs virtuels), qui ont engendré proportionnellement le plus de plaintes dans le secteur mobile, en particulier pour des problèmes de contrat et de SAV.

Quant à Internet, l'Afutt place Club-Internet (aujourd'hui propriété de Neuf Cegetel) au premier rang des FAI les plus « conflictuels » (nombre de plaintes rapporté au nombre de clients). Il est suivi par Alice - malgré ses efforts du second semestre -, Tele 2, Free et Neuf Cegetel ex aequo, ainsi qu'Orange, apparemment le meilleur élève de la classe.

Sur la base de cet observatoire, l'Afutt a d'ores et déjà saisi le régulateur des télécoms (Arcep) pour tenter de résoudre les problèmes d'écrasement de ligne, qui surviennent trop fréquemment en cas de dégroupage. Les utilisateurs subissant ce désagrément se retrouvent bien souvent sans téléphone pendant une longue période en attendant que leur nouvel FAI réactive leur ligne. L'association envisage également d'autres actions en faveur de la protection des abonnés mobiles (lutte contre le spam) et de baisse des coûts télécoms.

Attention ! Nous vous rappelons que l'impression de l'article affiché à l'écran n'est destinée qu'à un usage strictement personnel.
© 1999-2008, 01net.

fermer