

Actualités / Télécoms

Regain de plaintes en 2008 sur la téléphonie mobile

L'Afutt a enregistré, cette année encore, une hausse des réclamations sur la téléphonie mobile. En revanche, le nombre de plaintes baisse dans le secteur des télécoms.

Julie de Meslon | 01net. | le 26/03/2009 à 17h40 | 1 réaction

envoyer par mail
 imprimer l'article

Les opérateurs télécoms seraient-ils plus à l'écoute de leurs abonnés que par le passé ? C'est ce que laisse à penser l'Observatoire 2008 des plaintes et insatisfactions de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Pour la deuxième année consécutive, le nombre de plaintes enregistrées à l'Afutt diminue et la tendance s'accroît : en 2008, l'association a reçu 7 975 plaintes, soit une baisse de 23 % par rapport à 2007.



agrandir la photo

Cette embellie peut s'expliquer par une amélioration globale de la qualité de service des opérateurs, auparavant submergés par l'explosion de l'ADSL en France, mais aussi par les effets de la loi Chatel sur la consommation, en vigueur depuis le 1^{er} juin.

C'est ainsi le secteur Internet qui a enregistré la plus forte baisse en matière de réclamations (-31,2 %), même s'il concentre toujours la majorité des plaintes télécoms

recueillies par l'Afutt (58 %). Toutefois, en rapportant le nombre de plaintes au parc d'abonnés, le secteur Internet est jugé « *six fois plus conflictuel* » que la téléphonie mobile et neuf fois plus que la téléphonie fixe par l'association.

Free et SFR, les FAI les plus « conflictuels »

L'Afutt donne même des noms : sur la base des plaintes reçues à l'association, Free serait le FAI le plus « *conflictuel* » en 2008, non loin devant SFR (dont Neuf Cegetel). Orange fait figure de premier de la classe, avec 887 plaintes reçues pour 8 millions d'abonnés haut débit.

Les motifs de réclamations les plus fréquents restent les mêmes. Il s'agit avant tout d'interruptions de service, de problèmes liés à une résiliation de contrat, à une livraison ou à une installation. Les problèmes de qualité de service se sont quant à eux nettement atténués, avec plus de 50 % de baisse de plaintes.

Malgré ces améliorations, le secteur de la téléphonie mobile a enregistré une hausse des réclamations en 2008 (+10,5 %). Proportionnellement à leur parc d'abonnés, Orange et SFR sont les opérateurs qui ont suscité les plus fortes augmentations du taux de plainte. L'Afutt a constaté en particulier une nette hausse des plaintes liées à la facturation : des facturations « à tort » selon les plaignants (suite à une résiliation ou à la présence d'appels vers des numéros inconnus de l'abonné) ou des facturations jugées « anormales ». Nombreux sont les

publicité

débat 1 réaction

Logique pour Orange
posté le 27/03/09 à 15:36 par axel55

à lire aussi

SUR LES MÊMES THÈMES

- Konami annonce *PES 2010* et dévoile ses nouveautés
- VoIP Telecom propose un centre de contact en mode ASP
- Quel type d'imprimante convient à vos besoins ?
- 24 ports 10 Gigabit Ethernet pour davantage de virtualisation
- Nettoyez Windows XP et Vista pour accélérer votre PC
- « Hadopi, c'est 16 gus dans un hémicycle »
- Connaitre ses salariés comme ses clients grâce à des enquêtes en ligne
- Mega GRC prend en charge les missions d'audits pointues
- Orange baisse le prix du HTC Dream à 49 euros
- Dynatrace s'adapte aux métiers de la production
- Isilon pousse ses NAS dans le stockage transactionnel et l'archive
- Quatre logiciels pour bien gérer votre budget
- Mail In Black assouplit sa procédure d'inscription sur liste blanche
- Check Point joue la carte du boîtier UTM à la carte mais sans cartes
- Des touches d'ingéniosité en plus
- Une bêta grand cru
- Retour aux fondamentaux
- Fin prêt pour le Web du futur
- Toujours dans la course
- Les navigateurs à l'épreuve des tests

consommateurs à avoir été surpris par la facturation de communications passés depuis l'étranger ou par leur accès « illimité » à l'Internet mobile.

débat

1 avis d'internaute [réagir](#)
Regain de plaintes en 2008 sur la téléphonie mobile

Logique pour Orange

par [axel55](#)

le 27/03/2009 15:36:40

[réagir](#)

01net.

01men

RMC.fr

BFM radio

BFM TV

Rechercher

01net.

web avec Google

Actualités

Logiciel - Matériel - Télécoms - Sécurité - Médias - Droit et Conso - Techno - Société - Vu sur le web - Business - Chat

01netPro

Actualités - Emploi - Start-up - Planète IT - Avis d'experts - Indicateurs - Distribution - Télécharger Pro

Produits

PC - Portables - Téléphones - Moniteurs - Photo/Vidéo - TV - Audio - GPS - Stockage - Pilotes - Autres catégories

Newsletters

Actualités Astuces
 Entreprise Télécharger
 Emploi Shopping
 Produits

Emploi

Actualités - Dossiers - Offres d'emploi - Formations - Guides - Bonne pratique - Mon compte - Ils recrutent - Portage salarial - Salaires - Tests d'évaluation

Jeux vidéo

Actualités - Tests - Vidéos - Matériels - Télécharger

Astuces

Bureautique - Ergonomie - Graver - Hardware - Internet - Mobilité - Musique - Photo - Sécurité - Système - TV - Vidéo - Wiki

Flux RSS

Actualités
 Tests produits
 Nouveautés Produits
 Actualités 01netPro
 Conversations High Tech
 Nouveautés Téléchargement
 Top Téléchargement

Télécharger

Logiciels Windows - Logiciels Mac - Logiciels Linux - Logiciels Mobile - Pilotes - La compil - Référencement

Shopping

High Tech - Logiciels - Jeux Premiums - Logos sonneries - e-Magazines

Forums

Avis sur les produits - Avis sur les logiciels - Avis sur les jeux - Actualités - À propos de 01net

Services

Test de débit - Offre ADSL - Test d'éligibilité



01 INFORMATIQUE

L'hebdo de référence des décideurs informatiques.

[découvrir](#)

[s'abonner](#)



MICRO HEBDO

L'hebdo qui vous simplifie la micro et Internet.

[découvrir](#)

[s'abonner](#)



L'ORDINATEUR INDIVIDUEL

Le mensuel informatique qui vous informe et vous conseille.

[découvrir](#)

[s'abonner](#)

[Nous contacter](#) | [Charte de confiance](#) | [Voir notice légale](#) | [01net recrute](#)

[01net.](#) - [01men](#) - [RMC](#) - [BFM](#) - [BFM TV](#) - [La Tribune](#) - [TousLesPodcasts](#) - [01informatique.fr](#) - [Association RMC-BFM](#)

Tous droits réservés © 1999 - 2009 Internext - 01net.