

# F5MPN La passion radio d'un ardennais.

LUNDI 30 MARS 2009

 **Baromètre Afutt des plaintes télécoms : Orange et SFR portent le bonnet d'âne.**



Annuaire gratuit

Annuaire blog



SUIVEZ LES PROGRAMMES DE NASA TV EN DIRECT.

Quoi de neuf dans la dernière édition de "l'Observatoire des plaintes et insatisfactions 2008 dans le secteur des communications électroniques" publié par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) ?

En termes de volumétrie, on observe une baisse du nombre de réclamations (téléphone, courrier ou via Internet) : 7975 concernant les trois secteurs : "fixe", "mobile" et "Internet", soit une baisse de 23% par rapport 2007. Curieusement, on ne trouve pas de segment "triple play".

Signalons que, sur les trois segments, seule les plaintes liées à la mobilité augmentent (avec 2212 plaintes). "Le secteur des 'mobiles' qui avait le plus baissé l'an passé (-20%) croît cette année de plus de 10%", précise l'Afutt. Mais l'Internet garde la statut de premier "motif de plaintes" (4647).

Mais, inutile d'en tirer une analyse puisque cet observatoire n'est pas représentatif. L'exercice de recensement des plaintes demeure intéressant car Il permet d'identifier des points noirs dans les relations "opérateurs télécoms - consommateurs".

compteur gratuit

Plus de 60% des plaintes se classent dans cinq litiges : résiliation, interruption de services, facturation, livraison-installation, vente forcée. Pour la partie mobilité, 45% des 2212 réclamations sont liées à l'un de ses thèmes. Pour être plus précis, c'est la facturation qui pose le plus grand souci, suivi de la résiliation contrat puis le recouvrement et le contentieux.

Cherchez

dans QRZ.COM:

Callsign lookups provided by c

En effectuant un top 10 des litiges dans le secteur des communications électroniques, l'Afutt recense trois 10 items dont le volume croît : la facturation sur "Internet" et sur "mobile" et la résiliation de contrat sur le secteur "mobile".



Dans la "cuvée 2008", c'est SFR qui est le plus pointé du doigt (789 plaintes), talonné par Orange (752). Bouygues Telecom est loin derrière (307). Tandis que les opérateurs mobiles virtuels concentrent une faible part des réclamations (291).

Source: vnunet.fr

PUBLIÉ PAR F5MPN À L'ADRESSE 06:31

LIBELLÉS : ACTUALITÉS TÉLÉPHONIE, ORANGE, PLAINTES, SFR



0 COMMENTAIRES :

[Enregistrer un commentaire](#)

[Message plus récent](#)

[Accueil](#)

[Message plus ancien](#)

Inscription à : [Publier les commentaires \(Atom\)](#)



MEMBRE



statistiques, ROI  
Classement des meilleurs sites et  
positionnement

MON LOGBOOK

Consultez-le

VHF Aurora :

**BAND CLOSED**

144 MHz Es in  
EU :

**BAND CLOSED**

144 MHz Es in  
NA :

**BAND CLOSED**

From [The DXrobot](#)

Today's MUF &

Es :



From [MMMonVHF](#)

THE DXZONE.COM AMATEUR  
RADIO INTERNET GUIDE

Chargement...

#### **Solar-Terrestrial Data**

2009 Apr 10 1201 UTC

Solar Flux: 70

A-Index: 8

K-Index: 3 / 20 nT

X-Ray: LT A1.0

SSN: 000

#### **Calculated Band Cond**

160m-30m: Good

20m-10m: Poor

Click to Install Solar

Data On your Web Site

<http://www.n0nbh.com>

Copyright Paul L Herrman 2008

RADIOAMATEUR F4IQT

Chargement...

ARRL AMATEUR RADIO  
NEWS

Chargement...

FUTURA - SCIENCES >  
FORUMS

Chargement...

ARCHIVES DU BLOG

▼ 2009 (422)

▼ avril (96)

Trêve dans la guerre des

ondes .

Navigation par satellite: le  
système russe GLONASS...

Les nouvelles applications  
urbaines de la navigati...

Message du secrétaire de  
l'IARU.

Les plus brillantes galaxies  
défient les modèles d...

California County Says "Ham  
Radio Operators Restez...

L'entraînement physique  
dans la Station.

Google investit le marché des  
serveurs J2EE.

Statistiques des examens au  
1er trimestre 2009.

Le réseau électrique  
américain infiltré par des  
cy...

Nouveaux contrôleurs pour  
alimentations  
numériques...

CRÉATION OFFICIELLE DE  
L'URAO.

Projet de loi Hadopi : retour à  
la case départ ?

La nouvelle gamme  
d'Analyseurs de Spectre  
d'Aerofl...

Les Expéditions - Le Sahara  
Espagnol - S04R Expédi...

L'assistance des  
radioamateurs dans le  
tremblement...

Keithley propose un seul  
câblage pour l'interconne...

Salesforce.com dévoile une  
version mobile de sa so...

VoIP Telecom propose un  
centre de contact en  
mode ...

Le CNES et Thalès Alenia  
Space suivent Thierry  
Jam...

Halte au feu dans les  
télécoms !

Bruxelles encourage

RadioNet .

Une technique peu onéreuse

pour pénétrer les résea...

La Chine ne devrait pas

retarder Galileo.

Section UBA DST: L'édition

2009 de Dirage.

Fibre optique : l'Arcep est

favorable à toutes les...

Suivez l'entraînement d'un

astronaute de la NASA s...

L 'Internet mobile toujours à

la peine.

Technologies sans contact : le

gouvernement pousse...

RFID et réglementation

européenne.

Antennes-relais :

malentendus entre experts

et ass...

La vidéo de la semaine.

Mesure des champs

électromagnétiques :

contre-enqu...

La Bourgogne choisit le

Wimax pour résorber ses

zo...

La polémique continue après

le vote de la loi Hado...

"Un répondeur automatique

dans l'espace"

Le spectre des fréquences

radio utilisées par le Co...

France Telecom raffermit son

emprise sur le premie...

Antennes-relais : Les euro-

députés préconisent plu...

Des chercheurs ont conçu des

batteries ultra-perfo...

Record du monde pour un

animateur de radio

alleman...

SV1BSX Silent Key.

Les radiotransmetteurs

ardennais sur la brèche.

GB6GEO Sur l'air pour la 2e

Global Communication G...

Le droit des Champs  
électromagnétiques

L'avenir de la VoIP sur les  
réseaux mobiles est-il...

Report du lancement  
d'Herschel et de Planck .

Le GPS qui se connecte à la  
toile...

Les émetteurs radio sont là,  
mais...

Objectif Univers.

La station sol de Bochum a  
généralisé des échos sur Vé...

Iseramat à Tullins-Fures (38).

IFS, l'éditeur mondial d'ERP,  
a signé un contrat a...

Antennes-relais: Les riverains  
font bloc contre le...

Encore plus de sport pour les  
astronautes.

Informations DX.

Prix prédateurs - ADSL:  
l'amende européenne  
visant...

Loi anti-piratage : l'exemple  
suédois où le trafic...

LOTW – Logbook of the  
World.

Un nouveau réseau optique à  
160 Gbps.

La vidéo de la semaine.

À la défense de la station de  
Windsor.

AVANCÉE SUR LE DOSSIER  
50 MHz.

Du Wimax dans la nouvelle  
tablette de Samsung.

Le Parlement Européen veut  
imposer l'éloignement d...

Dernières nouvelles de  
l'ADRASEC 52.

Le Japon veut détecter les  
missiles dès leur mise ...

Le Satellite W2A d'Eutelsat  
s'est envolé du Cosmod...

Antennes-relais : l'exposition

est plus forte à di...

La lumière dans tous ses états .

IEEE 1900.4 : un standard pour les communications ...

Minimum solaire.

Téléphonie mobile : 3 compagnies européennes ont é...

« C'est comme si on était dans l'espace avec lui »...

L'ESA veut développer la prévention des collisions...

Satellite : La Communauté européenne propriétaire ...

Au 44, rue des Postes, on s'inquiète de la présenc...

Contact ARISS aujourd'hui à 13h35 UTC 15h35 Loc.

Mettez un tigre dans vos montages !

Les radios associatives lancent un appel aux pouvo...

Thales Alenia Space : veut affirmer les potentiali...

VOA News rend hommage aux pionnières de la radio ....

Les sombres nouvelles de Radio-Canada.

LZ131GO rapport d'activité.

Des composants électroniques améliorés grâce au si...

Premier salon des passionnés des communications l...

ARRL guide 2009 des relais.

Le Radio club reçoit d'argent pour les services re...

Le 80 ème anniversaire de l'aéroport d'Omsk.

HP prépare un logiciel de visio-conférence pour co...

Radiospares baisse les prix de plus de 60 000 comp...

Sensibilisation des jeunes aux  
carrières scientifi...

Mise en service commercial  
du satellite Telstar 11...

4 ème licence mobile : vers  
une alliance KPN/Alcat...

Antennes-relais : Orange, SFR  
et Bouygues font l'o...

La fibre de carbone organique  
maitrisée: vers l'as...

► mars (251)

► février (67)

► janvier (8)

► 2008 (22)

---

#### QUI ÊTES-VOUS ?



F5MPN

Je suis  
radioamateur  
depuis 1993. Je

suis au niveau professionnel  
Adjoint Technique Territorial, je  
suis marié papa d'un garçon et  
d'une fille. Je suis passionné de  
science, d'informatique et surtout  
par la radioamateur ainsi que la  
technique des  
télécommunications.

[AFFICHER MON PROFIL COMPLET](#)

---

ABCOMPTEUR : COMPTEUR GRATUIT

