

## Actualités

### ACTUALITES

- 08/04/2009 - Le courrier de Luc Chatel fait réagir les opérateurs
- 07/04/2009 - Le bénéfice de HTC en perdition, mais la confiance est au beau fixe.
- 06/04/2009 - La messagerie vocale visuelle généralisé par Orange
- 02/04/2009 - BlackBerry se diversifie
- 01/04/2009 - Aujourd'hui, les MMS sont KDO chez Orange
- 31/03/2009 - 5 autres plaintes déposées contre les antennes relais
- 30/03/2009 - L'iPhone va accueillir la TV d'Orange.
- 27/03/2009 - Le Nokia N97 fait déjà parler de lui
- 26/03/2009 - L'afutt fait son bilan sur les plaintes déposées à l'encontre des Opérateurs mobiles
- 25/03/2009 - Une baisse programmée des tarifs des SMS et des appels vers l'étranger
- 24/03/2009 - Le cap du million de clients pour les Séries MTV
- 20/03/2009 - Mauvais résultats pour Sony Ericsson
- 19/03/2009 - Les aéroports parisiens équipés de bornes de recharge
- 18/03/2009 - iPhone : Les améliorations apportées par Apple
- 17/03/2009 - C'est parti pour Nokia Messaging
- 13/03/2009 - 2008: L'année du Smartphone
- 11/03/2009 - L'iPhone 3G chez Bouygues Telecom le 29 Avril
- 09/03/2009 - Android : une application dérangeante... aux Etats Unis!
- 09/03/2009 - 4ème licence 3G et 4G
- 05/03/2009 - Chiffres 2008 : 25.2 millions de clients pour Orange
- 03/03/2009 - Chiffre 2008: 19,6 millions de clients mobiles pour SFR
- 02/03/2009 - Bientôt des PC portables Nokia?
- 27/02/2009 - iPhone 3G: Une première avancée pour la TV
- 26/02/2009 - LG charmé par Google
- 25/02/2009 - L'iphone chez SFR, à priori le 8 Avril
- 24/02/2009 - Après NRJ Mobile, Skyrock...

### L'AFUTT FAIT SON BILAN SUR LES PLAINTES DEPOSEES A L'ENCONTRE DES OPERATEURS MOBILES

le 26/03/2009



### Actualités

L'afutt (Association française des utilisateurs de télécommunications) vient présenté son observatoire annuel sur les plaintes déposées à l'encontre des opérateurs de téléphonie fixe et mobile et des fournisseurs d'accès Internet (FAI).

Il semblerait alors que pour l'année 2008, le nombre de plaintes reçues ait connu une baisse de 22,9 % par rapport à 2007.

Concernant les fournisseurs d'accès Internet, et même s'ils représentent toujours 58 % des plaintes, les FAI affichent une baisse de 31,2 % en un an avec 4647 plaintes.

Celles-ci concernent principalement des interruptions de service (973 plaintes) et des problèmes de livraison ou d'installation de la ligne et/ou des équipements mis à disposition des abonnés par les FAI.

Enfin, les problèmes liés à l'écrasement de ligne (slamming) sont toujours récurrents. D'après les conclusions de l'afutt « l'ensemble des aléas du dégroupage pourrait représenter plusieurs milliers de pannes » qui dans les faits ne se traduisent pas toujours par un dépôt de plainte.

En revanche, l'afutt a constaté une baisse encourageante en matière de qualité de fonctionnement, puisque le nombre a été divisé par deux entre 2007 et 2008 (735 contre 361).

Même constat pour la téléphonie fixe, qui connaît une baisse de 29,5 % par rapport à 2007 (1116 plaintes).

La place cancre est destinée à la téléphonie mobile, qui aurait pu faire l'effort de maintenir son niveau de plainte, au lieu de ça c'est une hausse de 10% des plaintes qu'il faut déplorer.

En tête des mécontentement, la résiliation de contrat (365 plaintes), la facturation jugée abusive (403 plaintes).

Petite note positive tout de même, les MVNO (opérateurs virtuels tels que Virgin Mobile, NRJ Mobile, ou encore Simpleo, ou Télé 2 Mobile) connaissent une baisse des plaintes de près de 20% (291 plaintes en 2008 contre 361 en 2007), contre une augmentation de 20% pour les trois opérateurs historiques (Orange, SFR, Bouygues télécom). (1813 plaintes en 2008 contre 1510 en 2007)

» [comparatif des abonnements mobiles](#)

» [comparatif des téléphones mobiles](#)



Contactez votre expert

N° Vert

0 800 74 12 14

Appel gratuit depuis un poste fixe du lundi au vendredi de 9h à 20h

Avez vous pensé à changer d'opérateur en gardant votre numéro ?

Cliquez ici

Inscrivez vous à notre Newsletter

votre e-mail

▼ *23/02/2009* - Le BlackBerry Storm récompensé

▼ *18/02/2009* - Bientôt un chargeur Universel pour tous les téléphones mobiles

▼ *16/02/2009* - Microsoft présente ses nouveautés pour Windows Mobile au salon du Mobile World Congress 2009 (à Barcelone)

▼ *13/02/2009* - Et le leader des ventes de téléphones mobiles en France est...

▼ *10/02/2009* - Nombre d'abonnés aux mobiles en France : 58 Millions

▼ *09/02/2009* - Les ventes mondiales de mobiles ont chuté de 12,6% fin 2008

## ARCHIVES