

Rechercher sur ce site

GO



PUBLICITÉ

Vous êtes ici : Accueil » Actualité » TPE/PME - Business » Stratégies et marchés » Baromètre Afutt des plaintes télécoms : Orange et SFR portent le bonnet d'âne



Imprimer cet article Envoyer à un ami Partager sur Viadeo

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

Seules les réclamations dans le segment de la téléphonie mobile augmentent, selon l'association des utilisateurs télécoms en France.

Actualité. Publié sur [IT Réseaux et Telecom](#) par [La Rédaction](#) le 29 mars 2009 à 14:23 Réagissez ! 3 commentaires

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) ?

PUBLICITÉ

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".

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.

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).

Plaintes Internet : Free en tête des désagréments

D'une manière générale, Internet reste le principal motif de plaintes le plus "fourni", selon l'Observatoire de l'Afutt. Sur les 4647 réclamations que l'Afutt a recensé, 38,4% concernent Free (groupe Iliad) dont Alice (Telecom Italia), 34,7% le bloc SFR (comprenant Tele2, Neuf Cegetel dont AOL et Club Internet) et 19,1% Orange.

Les autres articles sur ce sujet

- [Plaintes télécoms : la plaie de l'interruption du service Internet](#)
- [Les quatre plaies du haut débit selon 60 Millions de consommateurs](#)

ACTUALITES

- Haut débit : Bolloré Telecom discute de l'avenir du Wimax/LTE avec Orange et SFR
- Numérisation d'ouvrages : Bruxelles soutient les efforts de Google Books
- Bouygues Telecom, fier du succès de la Bbox, ne croit pas aux chances d'un 4ème opérateur mobile
- Nokia lève le voile sur sa nouvelle tablette tactile sous Linux Maemo
- Apple lâche enfin Mac OS X Snow Leopard

LES JEUDIS

Rechercher une offre d'emploi

Mots-clés :

Ingénierie ou Vente

Lieu :

Paris ou Nantes

Secteurs d'activités :

Sélectionner un secteur c

Rechercher

LIENS ASSOCIES

- TPE/PME - Business
- [Commerce électronique](#)
- [Entreprises](#)
- [Stratégies et marchés](#)
- [Vie publique](#)

- Emploi
- Flux RSS (XML)
- Forums
- Newsletters (E-mail)

- Appareil Photo Numérique
- Finance Personnelle
- Hifi, Photo et Vidéo
- Informatique
- Jeu Vidéo et Jouet
- Livres, Musique, Film
- Nouveautés
- Téléphonie et ADSL

RSS - Flux pour ces commentaires.



Des plaintes par mail , je trouve que ça peut être trafiqué !!

Je ne me fie jamais à ce genre de sondages moi !!

Ben oui , on se fout de nous en nous racontant des conneries du genre orange n'a pas trop de plaintes !!

Ben vous n'avez qu'à aller voir dans leur forum et vous verrez bien le nombre de plaintes qu'ils ont ! Et il faut aussi appeler leur hotline pour bien savoir quel type de sociétés c'est.

Posté par : santos, le [30 mars 2009 à 11:27](#)



j'ai résilié fin septembre mon abonnement optimal pro adsl + téléphonie, or je viens à peine après deux réclamations d'obtenir "sous forme d'avoir" (???) les sommes en question 65 euros HT + TVA X le nombre de mois

évaluées sur une facture... faudra t'il 3 mois de plus pour un remboursement?

Posté par : cordoleani, le [31 mars 2009 à 8:55](#)

PUBLICITÉ



Les surfacturations et abus sont de plus en plus répandus au cours des derniers mois chez sfr, et orange.

Qui peut croire raisonnablement qu'il soit compliqué pour les opérateurs de mettre en place des alertes de facturation ? ça existe depuis des années en adsl avec free, qui va aude-là du simpla mail ou sms , mais qui appelle la personne concernée quand elle remarque une anomalie quelconque .

Il est vrai que j'ai pu constater qu'il était déjà "compliqué", pour SFR par exemple, d'afficher sur une facture dite détaillée, le tarif appliqué multiplié par la durée de l'appel ! J'ai donc vérifié moi-même. Bilan : 34% de surtarification aussi inexplicable qu'inexpliquée, naturellement contestée, et rétrocedée, in fine...

Donc , il y a vraiment une mauvaise foi dans tout ça et non des erreurs

Posté par : norbert, le [9 avril 2009 à 12:30](#)

AJOUTEZ UN COMMENTAIRE

Nom (obligatoire) :

E-mail (obligatoire) :

Votre adresse e-mail ne sera pas publiée

Site Web :

Votre commentaire :

Autres actus du jour :

- Haut débit : Bolloré Telecom discute de l'avenir du Wimax/LTE avec Orange et SFR
- Numérisation d'ouvrages : Bruxelles soutient les efforts de Google Books
- Bouygues Telecom, fier du succès de la Bbox, ne croit pas aux chances d'un 4ème opérateur mobile
- Nokia lève le voile sur sa nouvelle tablette tactile sous Linux Maemo
- Apple lâche enfin Mac OS X Snow Leopard
- Microsoft baisse aussi le prix de sa console de jeux vidéo Xbox 360
- Sécurité IT : trois failles sont corrigées dans Google Chrome
- Iliad/Free : l'intégration d'Alice est "en avance sur les objectifs"
- Nokia Money pousse les services bancaires sur le mobile
- P2P : Mininova condamné à supprimer ces liens vers les fichiers protégés aux Pays-Bas

Rubriques les plus visitées

[Accueil du site](#) | [Actualités](#) | [Dossiers](#) | [Grands comptes](#) | [Green IT](#) | [Logiciels](#) | [Matériels](#) | [Réseau](#) | [Sécurité](#) | [Télécommunications](#) | [TPE-PME business](#)

Rechercher sur ce site

GO



NetMediaEurope France, à propos de nous, contact et vente
© Copyright 2009 Tous les droits réservés.