

INFO - EUROPE

TELECOMS
26/03/2009 | 09:51

 commentaires [Reagir](#) [Imprimer](#) [Envoyer à un ami](#) 

Les opérateurs de téléphonie mobile épinglés



Bruxelles épingle la France sur ses tarifs © France2

Tarifs trop élevés, opacité des factures, les consommateurs français ont été plus nombreux à se plaindre en 2008. Mauvaise période pour les opérateurs du secteur. D'une part, la Commission européenne juge les tarifs de la téléphonie mobile trop élevés en France et recommande l'arrivée d'un quatrième opérateur pour stimuler la concurrence.

Quant aux consommateurs, ils se disent de plus en plus agacés par les erreurs ou les incohérences de leurs factures.

Dans un rapport publié mercredi, la Commission souligne qu'"un consommateur français faisant un usage moyen de son téléphone portable paie la seconde facture mensuelle la plus élevée dans l'UE, juste en dessous de 30 euros", contre un peu moins de 20

euros en moyenne dans l'UE. En 2008, la France s'est même placée derrière l'Espagne, le pays européen où la facture de téléphonie mobile est pourtant la plus élevée.

"Le marché de la téléphonie mobile n'a pas fait preuve du même dynamisme que le haut débit" dans la téléphonie fixe, souligne la Commission avec un taux de pénétration bien en dessous de la moyenne européenne en 2008, de 88,4% contre 119% au niveau européen en octobre, indique-t-elle.

"Les prix ont baissé mais restent élevés pour les consommateurs", poursuit Bruxelles, qui remarque que "les parts de marché des opérateurs n'ont pas beaucoup changé en 2008" et que "les opérateurs virtuels font face à des conditions restrictives qui rendent difficile pour eux d'être concurrentiels". "L'arrivée d'un quatrième opérateur mobile pourrait contribuer à améliorer la concurrence et le choix pour les consommateurs", estime-t-elle.

En janvier, le gouvernement français a annoncé qu'une partie de la quatrième licence mobile serait attribuée à un nouvel opérateur avant l'été. A ce jour en France, les 15 opérateurs virtuels, qui ne possèdent pas de réseau mais achètent des minutes en gros à SFR, Orange (France Télécom) et Bouygues Telecom, se partagent péniblement 5% du marché, contre 25% en Allemagne, 15% au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.

Manque de transparence

Autre mauvais point pour le secteur : les factures. Selon le bilan présenté mercredi par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt), les réclamations ont grimpé de 10,5% en 2008 avec 2.212 réclamations, un retournement de tendance après une baisse de 20% en 2007.

Quatre clients sur dix estiment que leurs factures sont incorrectes parce qu'elles contiennent des services qu'ils n'utilisent pas ou des appels à des numéros qui leur sont inconnus. Et un client sur quatre dit avoir constaté "des augmentations de consommation jugées anormales", par exemple "des communications de et vers l'étranger" ou "des communications à des services multimédias surtaxés qui étaient censées être comprises dans le forfait ou du moins perçues comme telles".

En ligne de mire de l'association, les offres d'internet sur mobile qui manquent de lisibilité. "C'est une jungle", a souligné Jérôme Clazure, délégué général de l'Afutt, lors d'une conférence de presse.

Autre source de tension, la résiliation, objet de 365 plaintes (+9,9%), dont la moitié concerne "des résiliations dites "anticipées" car réalisées avant le terme de l'engagement initial", précise l'Afutt.

En souscrivant une option ou une offre de fidélité, le client se réengage, souvent sans s'en rendre compte, ce que l'Afutt dénonce comme une "forme de rétention de la clientèle".

Enfin, le service après-vente des téléphones vendus suscite aussi de plus en plus de mécontentement avec 148 plaintes (+17,5%), surtout sur l'application de la garantie.

Une bonne nouvelle : "les opérateurs ont compris", dans certains cas, leurs erreurs, car "les règlements amiables sont de plus en plus fréquents" souligne M. Clazure. "Mais trop souvent encore, le client n'est entendu que lorsqu'il bloque les prélèvements".

INFO EUROPE

-  **REPUBLIQUE TCHEQUE**
Jan Fischer Premier ministre par intérim
-  **GRANDE-BRETAGNE**
Une bévue coûte son poste au N°2 de Scotland Yard
-  **POLOGNE**
Accident d'un car d'adolescents français
-  **ITALIE**
Séisme: une nouvelle gaffe de Berlusconi
-  **ITALIE**
Trois jours après, nouvelles secousses
-  **G20-LONDRES**
Mort d'un homme: une vidéo met en cause la police

[TOUTE L'INFO EUROPE >>](#)

