

« Précédent

Les plaintes contre les opérateurs mobile sont en hausse

Suivant »

DERNIERES ACTUS

- » Son PDG, Stéphane Treppoz, investit dans Sarenza
- » Zanox travaille aussi avec les blogueurs
- » Les services bancaires sur mobile peinent à décoller aux USA
- » L'Assemblée rejette la loi "Création et Internet", explications
- » RTL et La Française des Jeux s'allient dans les paris en ligne
- » Publicis se renforce dans l'interactif en Suisse via Nemos
- » SFR espère vendre 800 000 iPhone d'ici 2010
- » Un annonceur US sur cinq n'analyse pas ses e-mailings
- » Le créateur de "Sim City" et des "Sims" mise sur le jeu en ligne
- » La justice prive Ludopia de la marque "Emailing"

[Toutes les actus E-BUSINESS](#)

[Flux RSS](#) 

 Envoyer |  Imprimer

Jeudi 26 mars 2009, 15h58

L'Affut note une hausse des plaintes visant des opérateurs mobile, alors que celles concernant les opérateurs de téléphonie fixe et les FAI sont à la baisse.

L'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) a dévoilé jeudi 26 mars son rapport annuel sur les plaintes enregistrées contre les opérateurs mobiles et les FAI. Au cours de l'année écoulée, l'association a enregistré près de 8 000 plaintes, soit une baisse de près de 23 % du nombre de réclamations par rapport à 2007.

L'Affut souligne notamment une baisse significative du nombre de plaintes à l'endroit des fournisseurs d'accès à Internet et les opérateurs de téléphonie fixe. Ces derniers sont visés dans un peu plus d'un millier de plaintes, soit près de 30 % de réclamations signalées en moins sur un an. La baisse est similaire pour les FAI (- 31 %) qui concentrent cependant près de 60 % des signalements à l'association avec plus de 4 600 plaintes.

La baisse globale du nombre de plaintes pour l'ensemble du secteur des télécommunications est cependant contrebalancée par une hausse de 10 % du nombre de réclamations dans la téléphonie mobile. L'Affut explique cette progression par l'envolée du nombre d'abonnements illimités à l'Internet mobile. La plupart des quelques 2 200 doléances signalées à l'Affut concernent des cas de facturation jugée abusive ou de litiges sur la résiliation de contrat. La croissance du nombre d'abonnements illimités à l'Internet mobile serait liée à celle du nombre de plainte indique l'association.

Les plaintes à l'encontre des trois principaux opérateurs mobile sont d'ailleurs en forte progression (+ 20 %). A titre de comparaison, les MVNO semblent faire davantage d'efforts puisque les réclamations à leur encontre ont baissé de 19,4 % par rapport à 2007. L'Affut note que les opérateurs virtuels rencontrent "les mêmes types de litiges" qu'Orange, SFR et Bouygues Telecom.

Toutes les actus : [Télécoms-FAI](#) - [Plainte](#) - [MVNO](#) - [Bouygues Telecom](#) - [SFR](#) - [Orange](#)

■ [Rédaction JDN](#)





« Précédent : [FAI US et riposte graduée](#)

Suivant : [Paris et jeux en ligne](#) »

[Toutes les actus](#)

[Haut de page](#)

Newsletters

-  e-Business [Voir un exemple](#)
 -  Economie & Management [Voir un exemple](#)
 -  Emploi [Voir un exemple](#)
 -  Evénements et Etudes Benchmark [Voir un exemple](#)
- Votre email

[Toutes nos newsletters](#)

Sondage

La chute de la livre pourrait-elle vous inciter à acheter sur des sites marchands anglais ?

- Oui, j'en ai même déjà profité
- Oui, pourquoi pas
- Non, ça ne m'intéresse pas
- Je ne sais pas

[Tous les sondages](#)