

## EDN chez vous

## La facture du mobile excèdent les clients

## Dernières actualités

Login

Password

Rappel €

Entrez

Mot de passe ?

Publié par [Infested Grunt](#) dans la catégorie [Actualité/Télécoms](#) le 26/03/2009  
Lu 1346 fois - 0 commentaire



*L'AFUTT a fait son bilan des réclamations en 2008. Si les réclamations sur les FAI et la téléphonie fixe ont été moins important, la téléphonie mobile cristallise les plaintes cette année, en particulier la facture.*

L'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) fait son bilan annuel. En 2008, l'association de consommateur a reçu 7 975 plaintes, soit une baisse de 22,9% par rapport à 2007. Sur la téléphonie fixe, 1 116 plaintes ont été reçues, en baisse de 29,5%. Les **FAI** représentent 4 647 plaintes, en baisse de 31,2%, mais représente encore 58% des plaintes sur l'année.

La téléphonie mobile voit le nombre de plaintes augmenté de 10,5% avec 2 212 plaintes. La facture est le principal grief: 4 clients sur 10 ayant contacté l'AFUTT estiment que leurs factures sont incorrectes à cause des services inutilisés ou des appels à des numéros inconnus, en particulier des communications de et vers l'international (voix, data et SMS/MMS) et les services surtaxés (SMS+/MMS+, Audiotel, Numéros Spéciaux,...).

L'AFUTT cible les offres d'[Internet](#) sur mobile. Si le forfaits Origami Star, Illymithics 3G+ et Neo2 proposent Internet en illimitée, certains services sont facturés en hors forfait ou nécessitent une option (plus de chaînes TV, services de téléchargement de musiques, de logos, de sonneries et d'applications). Les téléphones sont devenues si connecté à Internet (échange de mail, surf, application Web,...) qu'il est facile d'alourdir sa facture avec les échanges de données à l'international.

Autre source de grief, le réengagement: Le renouvellement des téléphones mobiles vers des mobiles plus connectés (comme l'iPhone, l'iPhone 3G, la Série N de Nokia, les Google Phone ou le Palm Pre) sont soumis à un réengagement de 12 ou 24 mois. Le changement de forfait vers des forfaits adaptés au téléphone est également soumis à un réengagement. Certains abonnés tentent de résilier leur abonnement avant la fin de leur engagement, ne sachant pas qu'ils sont encore engagé.

Dans tout ce lot de mauvaises nouvelles, le président de l'AFUTT remarque que les opérateurs vont plus facilement au règlement du conflit à l'amiable que devant les juges. Mais il regrette que le blocage des prélèvements st le seul moyen pour faire réagir l'opérateur.

★★★★★ 3.14 7 votes

Sélectionnez une note

Votez !

[Envoyer à un ami](#) - [Commenter](#)

« [Dossier suivant](#)  
*Hadopi: les eurodéputés reconnaissent le droit à Internet*

[Dossier précédent](#) »  
*SFR TV et SFR Wifi disponible sur l'iPhone dès le 8 avril*

## Abonnez-vous

- Comparatif ADSL
- Test ADSL SFR
- Test ADSL Orange
- Bbox ADSL
- Neufbox par SFR
- Neufbox Fibre Optique
- Neufbox ADSL PRO
- Orange
- Numericable
- Nordnet

## Internet par Satellite

- Pack Nordnet Satellite

## Internet Mobile

- [Boutique Orange Click](#)
- Internet EveryWhere
- Forfaits Origami
- Orange Mobile
- SFR Internet mobile
- Bouygues Telecom
- Tele2 Mobile
- *iPhone 99euro*

## Actualité

- FAI
- Technologie ADSL
- Général
- Arcep
- Hardware Software
- GPRS - UMTS
- Logiciels Libres
- Nos Dossiers
- Actualité
- Archives Brèves
- Fil d'info

## Tutoriels

- Software
- Hardware
- Connexion ADSL
- Configuration Modem

## Besoin d'aide ?

- Forum ADSL
- Créer un Blog
- Téléchargements
- Faq
- Glossaire
- Recommander le Site

## Le chat d'EDN

- [Hadopi - Le Sénat Oui, le Parlement Non !](#)
- [Eutelsat proposera la TNT gratuite sur son satellite ATLANTIC BIRD 3](#)
- [Bouygues Télécom Entreprise propose le partage de connexion nomade](#)
- [170.000 abonnés au Très Haut débit à fin décembre 2008](#)
- [Hadopi - les internautes devront payer leur abonnement en cas de coupure](#)
- [Le CSA défend Orange Sport](#)
- [Obama, Attention ça va couper !](#)
- [iPhone chez SFR, la fin du règne Orange](#)
- [Fibre Optique - La France trop procédurière ?](#)
- [L'Australie lance son grand chantier Fibre optique](#)

## Test ADSL

Pour recevoir votre rapport personnalisé, vous devez nous formuler vos besoins via le [formulaire de contact](#), en nous précisant votre numéro de téléphone.

## Test ADSL SFR

Saisissez votre numéro de téléphone :

## Promotions en cours

## ADSL



## Les Box



Clavarder

## Outils

- Test ADSL
- Test Bande Passante
- Test de Connexion
- Test de débit simple

## Divers

- Partenaires
- Syndication
- Informatique et liberté



## Partenaires

- [Actualité INformatique](#)
- [Test ADSL](#)
- [Téléphonie IP](#)
- [Linux et Logiciels Libres](#)
- [téléphone portable](#)

## En ligne

63 visiteur(s) - 0 membre(s) :

[Test ADSL](#) • [Comparatif ADSL](#) • [Offres ADSL](#) • [Abonnement ADSL](#)

[Optimiser Vista](#) | [Forum de Discussion](#) | [IP VPN VoIP IPv6](#) | [Sécurité entreprise](#) | [Blog Science](#) | [Bière](#) | [Libellules.ch](#) |

Propulsé par [Artiphp 4 XXL](#) © 2004-2008 Echodunet

Mesure d'audience ROI statistique webanalytics par  **XiTi**