

Rechercher

- ▼ [Face-à-face](#)
- [Appareils photo](#)
- [Caméscopes](#)
- [Cartes graphiques](#)
- [Dissipateurs](#)
- [Ecrans](#)
- [Imprimantes](#)
- [Labos photo](#)
- [Processeurs](#)
- [Téléviseurs](#)
-
- [Vidéoprojecteurs](#)
- [Webcams](#)

- ▼ [News](#)
- [Par jour](#)
- [Par mois](#)
- [Par date](#)

- ▼ [Tests & dossiers](#)
- [Appareils Photo et Caméscopes](#)
- [Ecrans, TV, Videoprojecteurs](#)
- [Tendances, Analyses](#)
- [Produits Nomades](#)
- [Périphériques](#)
- [Ordinateurs et Composants](#)

- ▼ [Guides](#)

- [d'achat](#)

- [Forum](#)

- [Les Prix](#)

€ Chercher un prix

- [Baisses de prix](#)
- [LesPrixNumeriques](#)

Accueil > News

Téléphonie mobile : la grogne des clients s'amplifie



Florence Legrand
27 mars 2009 10:45

Alors que les plaintes concernant les FAI et la téléphonie fixe sont en recul, celles qui touchent à la téléphonie mobile sont en nette augmentation. La facture pose problème.

L'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT) vient de livrer son bilan annuel. Les plaintes de consommateurs déposées à l'encontre des FAI et de la téléphonie fixe montrent quelques signes d'encouragement : elles ont respectivement diminué de 22,7% et 29,5 % par rapport à 2007. En revanche, du côté des téléphones portables, ça se corse. Avec une





Retrouvez les produits
High Tech chez
Pixmania : autoradio.

augmentation de l'ordre de plus de 10% en un an, l'AFUTT révèle deux principales sources de mécontentement.

La première concerne le réengagement obligatoire de 12 ou 24 mois contre un nouveau téléphone. Pis, la souscription d'un nouveau forfait, lorsqu'un usager passe au Data, par exemple, engendre aussi un réengagement. En clair, pour bénéficier d'un nouveau produit, il faut donner des points, payer et renouveler son abonnement de plusieurs mois. Une procédure trop coûteuse selon les plaignants. A raison, d'ailleurs.

L'Internet mobile à prix fort

L'autre sujet du courroux concerne la facturation. Tout d'abord, plusieurs consommateurs se sont plaints de devoir payer des appels non passés, notamment vers des numéros surtaxés. D'autre part, l'arrivée des téléphones mobiles connectés au web s'est vue accompagner de forfaits "illimités" - bien alambiqués - il faut bien le dire plus élevés que la moyenne, pour ne pas dire hors de prix. Ajoutez à cela quelques options payantes pour bénéficier de certains services, un peu de connexion depuis l'étranger pour télécharger ses courriels, et c'est la facture salée assurée.

Bouygues Telecom, mauvais élève

L'opérateur historique Orange est celui qui s'en sort le mieux, celui qui a reçu le moins de plaintes, même si elles ont légèrement augmenté avec +0,11%. Suivent SFR, qui se maintient, et Bouygues Telecom, qui a enregistré le plus de réclamations en 2008 auprès de l'AFUTT.

Le prix de la téléphonie mobile jugé trop élevé par Bruxelles

Enfin, notez que la commission européenne vient de juger les tarifs de la téléphonie mobile trop élevés en France (second pays derrière l'Espagne en termes de coût). Elle recommande fortement l'arrivée d'un quatrième opérateur pour relancer la concurrence, qui, il est vrai, fait preuve d'une entente plutôt cordiale. En outre, Bruxelles rappelle que les trois opérateurs français font preuve de trop peu de souplesse pour favoriser la multiplication des offres d'opérateurs virtuels (MNVO) qui ne représentent que 5% du marché dans l'Hexagone, une part de marché qui bondit à 25% chez nos voisins Allemands. Une rigueur [soulignée par le gouvernement français](#) il y a quelques mois déjà...

Envoyer à un ami



Vos réactions sur le forum :

Téléphonie mobile : la grogne des clients s'amplifie



News précédentes / News suivantes :

- 27/03 TV sur iPhone par SFR, les détails
- 27/03 Nvidia / Intel : poursuites judiciaires réciproques
- 27/03 Test : 2 clés USB Patriot XPorter
- En cours - Téléphonie mobile : la grogne des clients s'amplifie
- 27/03 Numericable mise sur la télévision 2.0 et la fibre
- 27/03 Une souris pour *chef*, parce que vous le valez bien
- 27/03 SFR rembourse 15 euros aux victimes de la panne



ordinateur portable,
ordinateur de bureau,
téléphone portable , GPS et
cadre photo numérique.

NEWS EN RAPPORT

- 04/01 L'ARCEP change de président
- 05/2008 CPL : en route vers la norme HomePlug AV II
- 06/04 Bientôt des alertes pour les factures de téléphonie ?
- 05/04 Exposition électromagnétique : c'est pire loin des antennes !
- 27/03 TV sur iPhone par SFR, les détails
- 27/03 Numericable mise sur la télévision 2.0 et la fibre
- 24/03 Orange veut encore répondre à ses concurrents
- 23/03 PhysX et iPhone, les premiers jeux disponibles
- 21/03 De l'ADSL à 500 Mbit/s
- 21/03 Résultats 2008 : Free a la fibre financière
- 19/03 Test: BlackBerry Curve 8900, pas de 3G, mais une solide autonomie

Nos news en RSS :



netvibes

Recevez la Newsletter



Nous écrire



Qui sommes-nous ?



Partenaires : Hébergement Serveur Express- Focus Numérique- HardWare.fr - Test ADSL - Jeux vidéo

Mesure d'audience ROI statistique webanalytics par

