

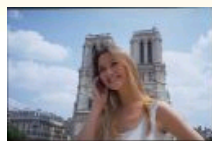
Accueil > Actualité > Hausse des plaintes contre les opérateurs mobiles en 2008

Toute l'Actualité

Hausse des plaintes contre les opérateurs mobiles en 2008

Publié le 26/03/2009

[+ Add itious](#)
[BOOKMARK](#)



L'association française des utilisateurs de télécommunications vient de publier son bilan sur le nombre de plaintes et de réclamations enregistrées en 2008 contre les opérateurs télécoms (fixe, mobile et internet). Le secteur des « mobiles » fait figure de mauvais élève.

En 2008, l'association a reçu près de 8.000 témoignages de plaintes ou insatisfactions de particuliers concernant les trois secteurs : « fixe », « mobile » et « Internet ». Ce résultat représente une baisse d'environ 23% par rapport à l'année 2007. Les secteurs du « fixe » et de « l'Internet » contribuent à la baisse, alors que le secteur des « mobiles » croît de plus de 10% et regroupe désormais près de 28% du total des plaintes contre les opérateurs télécoms.

Le TOP 5 des plaintes du secteur « mobile »

Ce TOP 5 représente près de 60% des plaintes du secteur :

1. Facturation : 18,2% (+32,6% par rapport à 2007)
2. Résiliation contrat : 16,5% (+9,9%)
3. Recouvrement & contentieux : 12,5% (-18%)
4. Intervention SAV : 6,7% (+17,5%)
5. Contrat : 5,5% (-7,6%)

Comme les plaintes ont augmenté plus rapidement que le parc (+4,9%), le ratio plaintes / unité de parc et l'indice de conflictualité du secteur sont également en hausse (ratio : 39,2 contre 37,6 en 2007 et indice : 0,57 contre 0,4 en 2007). Cette hausse est imputable aux Opérateurs Réseau Mobile (Orange, SFR et Bouygues Telecom) avec +20,1%, alors que les MVNO restent sur leur trajectoire de baisse des volumes de plaintes avec -19,4%.

Les MVNO génèrent toutefois un nombre de plaintes par million d'abonnés beaucoup plus élevé que les opérateurs historiques. Parmi ces derniers, SFR est le plus mauvais élève, suivi d'Orange et de Bouygues Telecom qui devient l'opérateur le moins générateur de plaintes par million d'abonnés.

[Réagir à cet article sur le Forum](#)

<< [Actualité précédente](#)

[SFR : Forfait Internet 3G+ illimité](#)

[Actualité suivante >>](#)

[Sony Ericsson F305 FIFA 2009 chez Virgin Mobile](#)



Actualité

News
Newsletter
Flux RSS

Tests & Dossiers

Téléphones mobiles
Jeux
Dossiers

Téléphones

Guide d'achat
Phone Finder
Comparateur de prix

Packs & Forfaits

Orange
SFR
Bouygues Telecom
NRJ Mobile

Forum

Opérateurs
Téléphones mobiles
Smartphones /
PDAPhones

Boutique

Accessoires
Téléphones
Packs
Occasions

Téléchargement

Sonneries / Musiques
Jeux
Logos / Images
Vidéos