

Prixdunet

Derniers articles



MaxInPower Vospro : Test d'un boîtier astucieux et "sous clé"



Radeon HD 4890 : évolution ou révolution ?



vReveal : Essai de la retouche vidéo par GPU de MotionDSP



Configurations INpactiennes de Mars 2009



Comparatif de 6 mini-clés USB de 8 Go de marque



Lutte contre la contrefaçon : dans les coulisses de Priceminister

Plaintes en 2008 : Internet en forte baisse, le mobile en hausse

Les efforts des FAI paient ?

Après avoir atteint des sommets en décembre 2005, avec 76,70 % des plaintes, Internet semble être sur la bonne voie. Selon l'afutt, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, les plaintes des internautes régressent petit à petit, au profit (ou aux dépens) des utilisateurs de téléphone mobile.



Ainsi, en 2008, "seulement" 58 % des plaintes étaient liées à Internet, contre 14 % pour la téléphonie fixe et 28 % pour la téléphonie mobile. Si Internet attire encore massivement les plaintes auprès de l'afutt, ces dernières sont néanmoins en baisse de 31,2 % (soit 4647 plaintes), tout comme celles liées au fixe (-29,5 % ; soit 1116 plaintes). A contrario, la téléphonie mobile a vu son nombre de plaintes croître de 10,5 %, pour atteindre un total de 2212 doléances.

Globalement, le nombre de plaintes a donc diminué de 22,9 % par rapport à 2007. « En moyenne, nous avons enregistré 69,4 plaintes par million d'abonnés, contre 95 l'année précédente » précise Denis Leboeuf de l'afutt.

Pour Jacques Pomonti, le président de l'afutt, « il y a des progrès mais aussi des inquiétudes. On peut dire que la baisse des plaintes est due d'un côté aux effets de la loi Chatel et de l'autre aux efforts des opérateurs. »

Selon Jérôme Clazure, le délégué général de l'afutt, « nous ne pouvons pas vous expliquer si cette baisse est liée à une amélioration de la situation ou à un émiettement des plaintes auprès des différentes instances ».

Enfin, concernant l'année 2009, cette tendance semble se poursuivre. En janvier 2009, le rapport de plaintes Internet, Téléphonie Mobile et Téléphonie Fixe était de 58,3 %, 30,7 % et 11 %. En février, il était de 53,8 %, 32,6 % et 13,6 %. Les plaintes envers la téléphonie mobile, qui concerne près de 60 millions d'abonnements dans l'Hexagone, progressent donc de façon importante.

Voici ci-dessous le top 10 des plaintes en février 2009 :

1. Facturation (facturation à tort) (Internet)
2. Facturation (facturation à tort) (Mobile)
3. Interruption service (coupure de ligne) (Internet)
4. Résiliation contrat (Internet)
5. Livraison, installation (connexion impossible) (Internet)
6. Résiliation de contrat (résiliation non prise en compte) (Mobile)
7. Qualité de fonctionnement (Internet)
8. Recouvrement et contentieux (Internet)
9. Recouvrement et contentieux (Mobile)
10. Intervention SAV (Mobile)

On notera que les statistiques de l'afutt confirment celles de la DGCCRF, qui notaient une forte baisse des plaintes concernant le secteur des télécoms.

Rédigée par le jeudi 26 mars 2009 à 12h17 (8495 lectures)
Source de l'INformation : L'afutt



Il y a 21 commentaires dont 21 nouveaux - [Poster un commentaire](#)

Sur le même sujet d'actualité :

- 09 février 2009 : Hotline surtaxée : Freeks envisage d'aller devant les tribunaux
- 24 septembre 2008 : Les Français apprécient toujours autant les FAI et les opérateurs
- 02 juin 2008 : Loi Chatel : nouveaux devoirs des opérateurs mobiles et FAI
- 08 avril 2008 : Selon l'afutt, Internet concentre encore deux tiers des plaintes
- 28 mars 2008 : 60 millions de consommateurs : Le ras-le-bol des internautes
- 01 novembre 2007 : L'AFUTT inquiète du risque de dégradation de qualité des FAI
- 20 mars 2007 : Alice et Free génèrent de nombreuses plaintes selon l'AFUTT

	Processeur	A partir de 239,00 euros
	Carte Graphique	A partir de 149,29 euros
	Télévision	A partir de 1 069,00 euros
	Télévision	A partir de 819,00 euros
	Téléphone mobile	A partir de 532,00 euros

Cherchez les meilleurs prix... Trouvez Suite...

Astuces et optimisations

- Purger l'historique des mises à jour sous Vista**
Histoire de faire place nette !...
- Vista : ces vilaines applications qui désactivent Aero**
Comment faire pour remettre Aero en marche ?...
- Vista : maîtriser les raccourcis clavier de Windows Mail**
Si vous avez Vista et que vous utilisez l'application...
- Vista : créer simplement une image ISO depuis l'Explorateur**
Un simple clic droit suffit avec le bon outil...
- Vista : afficher plusieurs horloges d'un simple clic**
.....

Suite...

Recherches relatives : [plaintes](#) - [internet](#) - [baisse](#) - [mobile](#) - [hausse](#)

 [Actualité suivante](#)

[Actualité précédente](#) 

Le reste de l'actualité

 [Retour](#)

Haut de la page 

