

00010787

Fils RSS

- Articles (RSS)
Commentaires (RSS)



Messages récents

Les plaintes se multiplient contre le montant des factures liées à l'Internet mobile



« Celui qui veut frauder n'aura nulle part où se cacher » Nouveau suicide en prison, cette fois-ci à Poitiers »

Les plaintes se multiplient contre le montant des factures liées à l'Internet mobile

Posté par tatun le 4 avril 2009

L'Internet mobile, ça marche, mais attention à la facture ! Des dizaines de milliers de Français se sont laissé tenter ces derniers mois par l'iPhone d'Apple et ses avatars, des téléphones désormais presque aussi puissants que des ordinateurs, qui permettent de se connecter au Web, d'envoyer des e-mails, voire de regarder la télévision, avec une simplicité confondante.

Mais beaucoup en sont déjà revenus, au vu des factures parfois faramineuses qu'ils ont eu la très désagréable surprise de recevoir, alors qu'ils pensaient être restés dans les "clouds" de leur forfait.

Selon l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt), qui publie un baromètre annuel des plaintes, celles liées à la facture mobile ont bondi de 32,6 % entre 2007 et 2008. Les opérateurs de télécommunications Orange et SFR ne nient pas l'existence du problème. "L'Internet mobile, c'est là où nous voyons l'insatisfaction monter le plus fortement", reconnaît Fabrice André, directeur de la relation client chez Orange France.

Les associations de consommateurs ont sonné l'alarme dès le début de 2008. L'été dernier, l'Arcep, le gendarme des télécoms, a scruté à la loupe les tarifs de l'Internet mobile. Aujourd'hui, c'est Luc Chatel, secrétaire d'Etat à l'industrie, qui met à son tour la pression sur les opérateurs.

Jeudi 2 avril, il a adressé une lettre à Orange, SFR, Bouygues Telecom, ainsi qu'aux huit opérateurs mobiles virtuels (M6 mobile, NRJ mobile, etc.) leur demandant de généraliser "avant l'été" des "dispositifs d'alerte et de blocage de la facturation dès lors qu'un montant critique de dépense d'Internet mobile est dépassé".

"Je préfère la concertation. Mais si les opérateurs ne font rien, il y a des parlementaires qui pourraient bien s'intéresser au sujet", prévient M. Chatel.

Les consommateurs dénoncent en vrac des offres jugées peu lisibles, des "vrais-faux" forfaits "illimités", un manque d'information ou des conseils erronés et des tarifs de communication prohibitifs à l'étranger.

Et les témoignages s'accumulent. Ainsi Mickael Bonnefond, abonné à Bouygues Télécom, a dû payer fin 2008 presque 90 euros suite à la consultation "d'une dizaine de pages Web". "A la signature de mon contrat, je n'ai pas été suffisamment informé des tarifs à l'international", estime-t-il. Bruno Philippe a acheté son iPhone à la Fnac, et souscrit un forfait "3 heures Premium Internet illimité" avec Orange. Mais il a vite dépassé les 10 mégaoctets (Mo) d'usage mensuel autorisés avec sa boîte à courriels. "Il y avait écrit "Internet illimité", j'ai pensé qu'il s'agissait aussi des courriels." De plus, quel client sait ce que 10 Mo représentent ? sur son téléphone lors d'un voyage aux Etats-Unis.

Pire : le cas de cette Nimoise qui a accepté, après un démarchage téléphonique d'Orange, une extension de forfait à 5 euros par mois pour l'Internet illimité sur son téléphone. "Mon mari a commencé à se connecter à se connecter le week-end suivant. Le dimanche soir, je consulte mon compte et découvre une consommation hors forfait de 2 319 euros ! En réalité, l'Internet illimité n'était valable qu'entre 20 heures et 8 heures du matin." Autre cas de démarchage au téléphone : Armelle Oberlin, cadre en région parisienne : "Le commercial d'Orange m'a proposé deux iPhone à moins de 100 euros, pour ma société. A ce prix- là, j'ai foncé. Mais il ne m'avait pas prévenu qu'il fallait aussi que je change de contrat pour ne pas avoir de dépassement de forfait." Résultat : une facture mensuelle de 3 846,34 euros !

SERVICES COMPLEXES

"La conquête de parts de marché à court terme a pris le pas sur la fidélisation des clients", regrette Jérôme Clazure, délégué général de l'Afutt. Les opérateurs de télécommunications s'en défendent : pas question, assurent-ils, de profiter de la naïveté des clients pour augmenter leurs marges. Quand l'abonné est "manifestement de bonne foi, nous sommes bienveillants dans le traitement du différend", explique M. André, de chez Orange. Idem, chez SFR, "quand c'est la première fois que l'accident de facturation se produit", promet Thierry Pelissier, directeur général marketing mobile SFR.

Ils avancent la difficulté à vendre simplement ces nouveaux services plutôt complexes. "C'est vrai que nous avons de nombreuses gammes tarifaires. Elles ne se rationalisent

Sondage

Êtes-vous pour l'indépendance de la Guadeloupe

- OUI
NON
NEUTRE
Voter

Voir les résultats

Visiteurs

Il y a 13 visiteurs en ligne

Catégories

- AFRIQUE
Amerique Du NORD
Amerique LATINE
ASIE
AUSTRALIE
Europe CENTRALE
Europe De L'EST
Europe De L'OUEST
FRANCE
GUADELOUPE
GUYANE
INTERNATIONALE
MARTINIQUE
MOYEN-ORIENT
REUNION
USA
Z/BON A SAVOIR
Z/NON CLASSE
Z/VIDEO

Rechercher



pas en un jour. Certains de nos clients sont encore abonnés avec un forfait Ola (datant de la fin des années 1990) et n'ont pas envie d'en changer", argue M. André, chez Orange.

"Former tous nos vendeurs ne se fait pas en un jour", selon M. Pelissier, de SFR. "Mais les choses vont aller de mieux en mieux. Pour la commercialisation de l'iPhone (prévue le 8 avril chez SFR), 2 000 de nos commerciaux ont été formés... en seulement un mois", se félicite-t-il. Chez Orange, qui lance une nouvelle offre toutes les six à huit semaines, 10 % du temps de travail des vendeurs est consacré à la formation. "Mais il peut arriver, surtout quand il y a la queue en boutique, que le vendeur ne pense pas à faire complètement le point avec son client sur son forfait. Quand ce dernier sort avec son iPhone tout beau tout neuf, les détails de son contrat ne sont souvent pas sa priorité", explique M. André.

Selon les opérateurs, la mise en place des alertes et des blocages de facturation demandée par M. Chatel nécessite des adaptations techniques un peu compliquées. "Il nous faudra par exemple des dispositifs repérant un client qui peut regarder la télévision sur son téléphone, mais dont le forfait n'est pas du tout adapté", détaille M. André.

Ils ont cependant intérêt à s'y conformer. Laisser le mécontentement des clients monter pourrait "tuer" un marché prometteur. En dix-huit mois, l'Internet mobile a franchement décollé, notamment grâce à l'iPhone (810 000 exemplaires vendus depuis le début de sa commercialisation, fin 2007). Il est aujourd'hui la source de revenus des opérateurs de télécommunications, qui croît le plus vite (+ 35% par an en Europe, selon la société Exane), quand les revenus provenant des clients ADSL (accès à l'Internet haut débit via le réseau de téléphonie fixe) fléchissent et que ceux liés aux communications vocales tendent à diminuer.

Cet article a été publié le Samedi 4 avril 2009 à 22:03 et est catégorisé sous [Europe de l'OUEST](#). Vous pouvez suivre les réponses à cet article par le fil [RSS 2.0](#). Vous pouvez laisser un commentaire. Les trackbacks sont fermés.

Laisser un commentaire

Nom (requis)

Email (ne sera pas publié) (requis)

Site Web

XHTML: Vous pouvez utiliser les balises suivantes: `` `<abbr title="">` `<acronym title="">` `` `<blockquote cite="">` `<code>` `<del datetime="">` `` `<i>` `<q cite="">` `<strike>` ``

Envoyer le commentaire

« "Celui qui veut frauder n'aura nulle part où se cacher" Nouveau suicide en prison, cette fois-ci à Poitiers »



Commentaires récents

DOMI dans [Vos commentaires](#)
Delaro dans [Vos commentaires](#)
Mapo dans [Vos commentaires](#)
domota pôwer dans [Vos commentaires](#)
Denis galmante dans [Vos commentaires](#)

Calendrier

avril 2009

L	Ma	Me	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

« mar

