



■ [Accueil du Blog de Charente Libre](#)

Le téléphone mobile se fait sonner les cloches

Par Site internet Charentelibre.com, jeudi 26 mars 2009 à 07:15 :: [France Monde](#) :: [#2706](#) :: [rss](#)

Agacés par des factures opaques ou anormalement élevées, les consommateurs ont été toujours plus nombreux en 2008 à se plaindre de leur opérateur mobile, selon le bilan hier mercredi par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt).

Sur l'ensemble du secteur télécoms (fixe, mobile, internet), l'association, qui publie un baromètre annuel des plaintes depuis 2003, en a recueilli 7.975. Il s'agit de déclarations de mécontentement des clients, sans valeur juridique.

La téléphonie mobile fait figure de mauvaise élève avec 2.212 réclamations, en hausse de 10,5% : un retournement de tendance après une baisse de 20% en 2007. La facture cristallise le plus de tensions, avec 403 plaintes, un bond de 32,6% en un an.

Quatre clients sur dix, parmi ceux qui ont contacté l'Afutt, estiment que leurs factures sont incorrectes parce qu'elles contiennent des services qu'ils n'utilisent pas ou des appels à des numéros qui leur sont inconnus.

«Une jungle»

Un client sur quatre dit avoir constaté «des augmentations de consommation jugées anormales», par exemple «des communications de et vers l'étranger» ou «des communications à des services multimédias surtaxés qui étaient censées être comprises dans le forfait ou du moins perçues comme telles».

En ligne de mire de l'association, les offres d'internet sur mobile: celles-ci «ne sont pas très lisibles, c'est une jungle», a souligné Jérôme Clazure, délégué général de l'Afutt.

Ces forfaits, vantés à grands renforts de marketing par les opérateurs, ont déjà été épinglés récemment par 60 millions de consommateurs, le mensuel de l'Institut national de la consommation (INC).

Autre source de tension, la résiliation, objet de 365 plaintes (+9,9%), dont la moitié concernent «des résiliations dites "anticipées" car réalisées avant le terme de l'engagement initial», précise l'Afutt.

Il arrive que l'opérateur refuse la résiliation malgré les motifs invoqués par l'abonné : «des réengagements à l'insu du client, des difficultés financières, des problèmes familiaux et sociaux, des impossibilités d'emploi imprévues (déménagement à l'étranger ou dans une zone sans couverture, décès)».

Ni Orange, SFR ou Bouygues Telecom n'ont souhaité s'exprimer dans l'immédiat.

La communauté

- Dialoguez -

La charte du Blog CL

Les opinions émises par les internautes n'engagent que leurs auteurs. La Charente Libre se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre la diffusion de tout commentaire dont le contenu serait susceptible de porter atteinte aux tiers ou d'enfreindre les lois et règlements en vigueur, et décline toute responsabilité quant aux opinions émises, qui n'engagent que leurs auteurs. Lire la charte

Accès Café des sports >>>

Calendrier

« mars 2009 »

lun	mar	mer	jeu	ven	sam	dim
						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	31					

Rechercher ok

Catégories

- Les faits du jour
- France Monde
- Grand Angoulême
- Pays Angoumois
- Pays de Cognac
- Sud Barbezieux
- Pays Ruffecois
- Charente Limousine
- Entreprendre
- Guide
- Bande dessinée
- Cinéma
- Édito
- Élections municipales et cantonales
- Musiques métisses

Archives