

Entrez votre recherche sur

Tout VNUNet.fr

GO



Accueil > Actualité > TPE/PME - Business



Partager sur Viadeo

Version imprimable

Envoyer à un ami

Baromètre Afutt des plaintes télécoms : Orange et SFR portent le bonnet d'âne

Seules les réclamations dans le segment de la téléphonie mobile augmentent, selon l'association des utilisateurs télécoms en France.

La redaction 29-03-2009

ACTUALITES

- Le P-DG de Cisco affirme ne pas avoir de prétentions sur Sun
- Le cloud computing plus intéressant pour les PME que les grandes entreprises
- Microsoft dévoile sa batterie de logiciels d'entreprise génération 2010
- Musique en streaming : WorMee passe en accès bêta public
- Stockage virtualisé : EMC change de paradigme

Toutes les actualites

LIENS ASSOCIES

Catégories :

- TPE/PME - Business
- Stratégies et marchés
- Télécommunications
- Téléphonie mobile

SERVICES

- Flux RSS (XML)
- Newsletters (E-mail)
- Forums
- Emploi
- Edition de poche (PDA)

BOUTIQUE

- Appareil Photo Numérique
- Finance Personnelle
- Hifi, Photo et Vidéo
- Informatique
- Jeu Vidéo et Jouet
- Livres, Musique, Film
- Nouveautés

Quoi de neuf dans la dernière édition de "l'Observatoire des plaintes et

insatisfactions 2008 dans le secteur des communications électroniques" publié par l'Association française des utilisateurs de télécommunications ([Afutt](#)) ?

En termes de volumétrie, on observe une baisse du nombre de réclamations (téléphone, courrier ou via Internet) : 7975 concernant les trois secteurs : "fixe", "mobile" et "Internet", soit une baisse de 23% par rapport 2007. Curieusement, on ne trouve pas de segment "triple play".

Signalons que, sur les trois segments, seule les plaintes liées à la mobilité augmentent (avec 2212 plaintes). "Le secteur des 'mobiles' qui avait le plus baissé l'an passé (-20%) croît cette année de plus de 10%", précise l'Afutt. Mais l'Internet garde la statut de premier "motif de plaintes" (4647).

Mais, inutile d'en tirer une analyse puisque cet observatoire n'est pas représentatif. L'exercice de recensement des plaintes demeure intéressant car il permet d'identifier des points noirs dans les relations "opérateurs télécoms - consommateurs".

Plus de 60% des plaintes se classent dans cinq litiges : résiliation, interruption de services, facturation, livraison-installation, vente forcée. Pour la partie mobilité, 45% des 2212 réclamations sont liées à l'un de ses thèmes. Pour être plus précis, c'est la facturation qui pose le plus grand souci, suivi de la résiliation contrat puis le recouvrement et le contentieux.

En effectuant un top 10 des litiges dans le secteur des communications électroniques, l'Afutt recense trois 10 items dont le volume croît : la facturation sur "Internet" et sur "mobile" et la résiliation de contrat sur le secteur "mobile".

Dans la "cuvée 2008", c'est SFR qui est le plus pointé du doigt (789 plaintes), talonné par Orange (752). Bouygues Telecom est loin derrière (307). Tandis que les opérateurs mobiles virtuels concentrent une faible part des réclamations (291).

Plaintes Internet : Free en tête des désagréments

D'une manière générale, Internet reste le principal motif de plaintes le plus "fourni", selon l'Observatoire de l'Afutt. Sur les 4647 réclamations que l'Afutt a recensé, 38,4% concernent Free (groupe Iliad) dont Alice (Telecom Italia), 34,7% le bloc SFR (comprenant Tele2, Neuf Cegetel dont AOL et Club Internet) et 19,1% Orange.

Les autres articles sur ce sujet :

- [Plaintes télécoms : la plaie de l'interruption du service Internet](#)
- [Les quatre plaies du haut débit selon 60 Millions de consommateurs](#)

PUBLICITÉ

ADVERTISEMENT

Autres actus du jour :

- Le P-DG de Cisco affirme ne pas avoir de prétentions sur Sun
- Le cloud computing plus intéressant pour les PME que les grandes entreprises
- Microsoft dévoile sa batterie de logiciels d'entreprise génération 2010
- Musique en streaming : WorMee passe en accès bêta public
- Stockage virtualisé : EMC change de paradigme
- eBay se débarrasse de Skype en lui proposant une IPO
- La série noire continue chez Yahoo
- Goom Radio accélère son déploiement pour surfer sur la radio numérique
- Gestion IT : Dell va étendre cette année ses services hébergés pour les PME
- Patch Tuesday : Microsoft livre un bulletin de sécurité plutôt dense

COMMENTAIRES DES LECTEURS :

faux chiffres

Des plaintes par mail , je trouve que ça peut être trafiqué !!
Je ne me fie jamais à ce genre de sondages moi !!
Ben oui , on se fout de nous en nous racontant des conneries du genre orange n'a pas trop de plaintes !!
Ben vous n'avez qu'à aller voir dans leur forum et vous verrez bien le nombre de plaintes qu'ils ont ! Et il faut aussi appeler leur hotline pour bien savoir quel type de sociétés c'est.

Posté par : santos, March 30, 2009

comment orange se fait de la trésorerie

J'ai résilié fin septembre mon abonnement optimal pro adsl + téléphonie, or je viens à peine après deux réclamations d'obtenir "sous forme d'avoir" (???) les sommes en question 65 euros HT + TVA X le nombre de mois évaluées sur une facture... faudra t'il 3 mois de plus pour un remboursement?

Posté par : cordoleani, March 31, 2009

abus chez sfr et orange

Les surfacturations et abus sont de plus en plus répandus au cours des derniers mois chez sfr, et orange.
Qui peut croire raisonnablement qu'il soit compliqué pour les opérateurs de mettre en place des alertes de facturation ? ça existe depuis des années en adsl avec free, qui va aide-là du simpla mail ou sms , mais qui appelle la personne concernée quand elle remarque une anomalie quelconque .
Il est vrai que j'ai pu constater qu'il était déjà "compliqué", pour SFR par exemple, d'afficher sur une facture dite détaillée, le tarif appliqué multiplié par la durée de l'appel ! J'ai donc vérifié moi-même. Bilan : 34% de surtarification aussi inexplicable qu'inexpliquée, naturellement contestée, et rétrocedée, in fine...
Donc , il y a vraiment une mauvaise foi dans tout ça et non des erreurs

Posté par : norbert, April 9, 2009

Insérer un commentaire

Rubriques les plus visitées

[Page d'accueil](#) | [Actualités](#) | [Dossiers](#) | [TPE-PME business](#) | [Grands comptes](#) | [Sécurité](#) | [Réseau](#) | [Télécommunications](#) | [Matériels](#) | [Logiciels](#) | [Green IT](#)

Entrez votre recherche sur

Tout VNUNet.fr



GO



[ACCUEIL](#) | [ACTUALITÉ](#) | [LIVRES BLANCS](#) | [DOSSIERS](#) | [TÉLÉCHARGER](#) | [BLOGS](#) | [SERVICES](#)

[Plan du site](#) | [Nous contacter](#) | [Charte de confiance](#) | [Publicité / Sales](#) | [Conditions Générales d'Utilisation](#) | [Haut de la page](#)

[VNUnet.fr](#) | [Silicon.fr](#) | [TheInquirer.fr](#) | [Gizmodo.fr](#) | [ChannelInsider.fr](#) | [eWeekEurope.fr](#)

[Italie](#) | [Allemagne](#) | [Espagne](#) | [Belgique](#)



VNUnet.fr, membre du réseau NetMediaEurope
© Copyright 2007 Tous droits réservés