



# Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2012

**Auteur : Denis Leboeuf, conseiller de l'AFUTT**

**Date de rédaction : 26/03/2013**

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :  
« *Selon publication 2012 de l'observatoire consommateurs de l'AFUTT* »



## Avant-propos

Depuis plus de 44 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient, sur l'ensemble du territoire, d'un accès de qualité et au meilleur prix aux technologies de l'information et de la communication électronique.

### Elle s'est fixé un double objectif :

- **identifier les attentes et les demandes** des utilisateurs en matière de services de communications électroniques,
- **agir sur les acteurs du marché et les pouvoirs publics** pour stimuler et orienter le développement de ces services dans le sens souhaité par les utilisateurs.

Son action contribue à prévenir ou à désamorcer certaines incompréhensions entre les acteurs. La complexité des offres et la diversification des problèmes rencontrés dans un contexte de forte croissance des usages du téléphone, de l'Internet mobile et de l'Internet fixe rendent plus que jamais nécessaire l'existence d'une association spécialisée et indépendante.

**Outil de base qui oriente son action, l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT** apporte, grâce à la finesse et à l'adaptation régulière de sa nomenclature, un ensemble d'indicateurs pertinents, révélateurs des difficultés rencontrées par les utilisateurs des télécommunications.

### Il répond à deux ambitions :

- assister les personnes et notamment les adhérents de l'AFUTT, qui signalent les difficultés vécues avec leur opérateur
- constituer une base de données des réclamations afin d'identifier les anomalies récurrentes et orienter les interventions de l'AFUTT auprès des opérateurs et des pouvoirs publics.

**La publication annuelle du présent rapport est un événement attendu dans le domaine des communications électroniques pour deux raisons essentielles :**

- **il permet d'éclairer les consommateurs** sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer,
- **il apporte à l'ensemble des acteurs du marché**, au premier rang desquels les opérateurs, un outil d'amélioration de la qualité de leurs produits et prestations de services.

De nombreuses références aux années antérieures permettent de cerner les évolutions et d'identifier les tendances lourdes du domaine des Communications Electroniques (CE).

*Il est à noter que l'Observatoire est bâti sur une typologie de plaintes ou insatisfactions très précise et qu'il est procédé à l'enregistrement des commentaires circonstanciés que les consommateurs plaignants souhaitent apporter. Par conséquent, l'AFUTT est en mesure de produire, à la demande, des analyses plus ciblées ou plus approfondies. Elle invite les personnes ou entités intéressées à prendre contact avec l'association si elles souhaitent formuler une demande en ce sens.*



## SOMMAIRE

<b>Avant propos</b> .....	<b>2</b>
<b>Avis au lecteur</b> .....	<b>4</b>
<b>Dossier d'analyse</b> .....	<b>5</b>
<b>I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT</b> .....	<b>6</b>
Répartition des plaintes reçues par secteur .....	<b>6</b>
Répartition des moyens de contacts .....	<b>7</b>
Cartographie des sources de conflit.....	<b>7</b>
<b>II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »</b> .....	<b>8</b>
Volumes de plaintes et évolution.....	<b>8</b>
Indice de conflictualité 2012 .....	<b>9</b>
Évolution du taux de plaintes.....	<b>10</b>
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Internet » .....	<b>11</b>
Conclusions sur le secteur « Internet » .....	<b>14</b>
<b>III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »</b> .....	<b>14</b>
Répartition des plaintes par opérateur .....	<b>14</b>
L'indice de conflictualité 2012.....	<b>15</b>
Évolution du taux de plaintes.....	<b>16</b>
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Mobile ».....	<b>17</b>
Conclusions sur le secteur « Mobile » .....	<b>21</b>
<b>IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe »</b> .....	<b>23</b>
Évolution du volume de plaintes .....	<b>23</b>
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe » .....	<b>23</b>
<b>V. Conclusion</b> .....	<b>24</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>25</b>



## Avis au lecteur

**Dans l'interprétation des résultats, le lecteur doit garder à l'esprit les quelques principes méthodologiques qui suivent :**

1. Les plaintes ou insatisfactions comptabilisées dans l'Observatoire sont l'expression du mécontentement d'un client qui n'a pas trouvé satisfaction auprès de son fournisseur. Elles sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges. Cette façon de faire est conforme au principe énoncé dans le guide ETSI EG 202 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients. En tout état de cause, **une plainte, même sans fondement juridique, traduit une insatisfaction qui mérite l'attention des opérateurs au moins au plan commercial.**

Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population des plaignants qui décident de s'adresser à l'**AFUTT**.

2. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'**AFUTT** proviennent essentiellement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'**AFUTT** est donc à la fois un **indicateur du niveau de mécontentement** des utilisateurs **et un révélateur de l'efficacité du traitement des réclamations** par les prestataires.
3. L'activité des forums de discussions sur lesquels les internautes peuvent facilement échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent et s'encourager à porter plainte auprès des pouvoirs publics compétents ou des différentes associations de consommateurs ou d'utilisateurs, peut conduire à une amplification du nombre de dossiers reçus.

Pour autant la réalité de chaque témoignage d'insatisfaction n'est pas à remettre en question et cette activité de forums traduit à l'évidence une déficience de la prise en charge effective des réclamations par les services clients des fournisseurs.

4. **Les indicateurs en tendance sont particulièrement intéressants à retenir** car ils sont établis à partir d'observations réalisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs.
5. Le périmètre couvert par l'**AFUTT** concerne l'ensemble des marchés regroupés sous l'appellation de Communications Électroniques (CE). Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en 3 secteurs : **fixe, Internet** (fixe) et **mobile** (y compris Internet mobile). Concernant Internet fixe, nous recueillons plus précisément les problèmes **d'accès à l'Internet et des services qui lui sont de plus en plus souvent associés** (téléphone sur IP, TV...). En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et d'une manière générale les contenus multimédias en tant que tels, ne sont pas pris en charge par l'Observatoire.



## Dossier d'analyse



## I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'AFUTT

Les résultats de l'Observatoire s'inscrivent dans un contexte de **croissance des parcs de 7,4% pour le secteur « Mobile » et de 5,7% pour le secteur « Internet »** technologie ADSL (source ARCEP). Pour le Très Haut Débit Internet fixe qui comptait 1,605 million d'abonnés fin 2012, l'AFUTT n'enregistre pratiquement pas de plaintes.

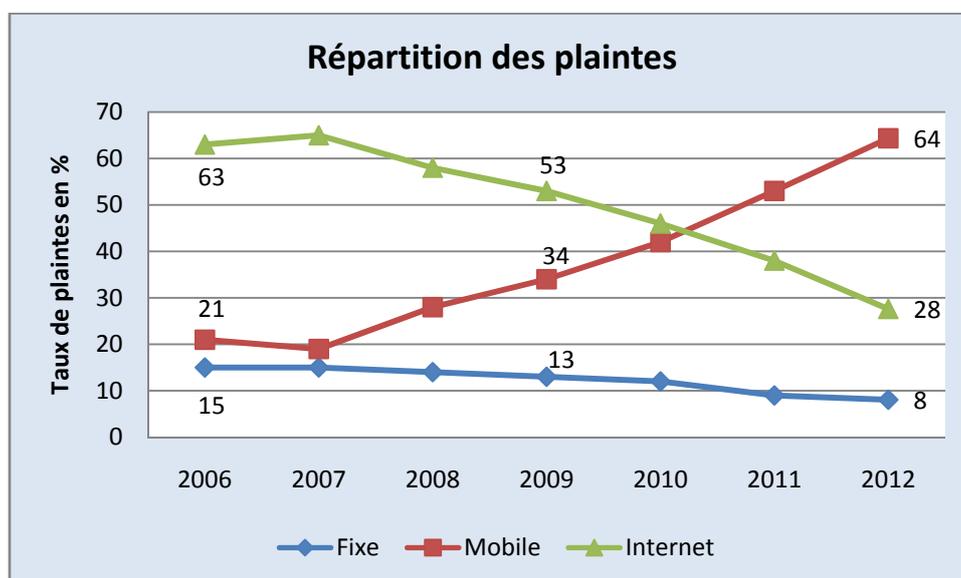
☞ **Le fait majeur à souligner est la croissance de près de 21% des plaintes « Mobile ».**

Parallèlement, l'AFUTT enregistre à nouveau une diminution des plaintes sur le réseau fixe : fixe classique (RTC) et fixe Internet qui s'explique en partie par une baisse du parc pour le premier et par une plus grande maturité des offres et une plus grande maîtrise de l'outil pour le second.

Au total l'AFUTT a reçu en 2012 pratiquement le même nombre de plaintes que l'an passé.

### Répartition des plaintes reçues par secteur

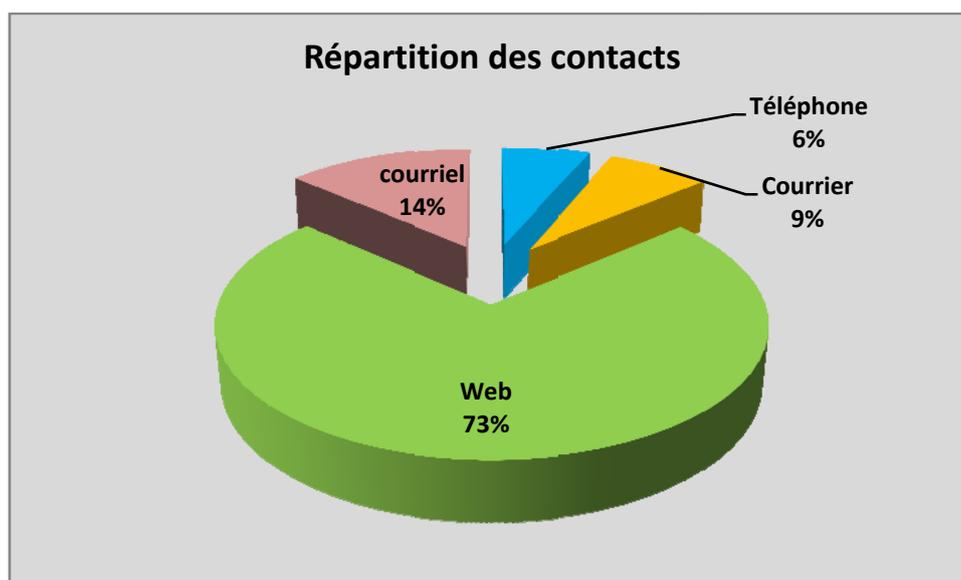
L'évolution du volume des plaintes présente des disparités, selon les secteurs, qui tiennent tout à la fois à la croissance des abonnements, la maturité des offres et l'appropriation des outils et services par les utilisateurs. Les courbes ci-après illustrent cette évolution. Avec l'évolution des usages en mobilité la part de plaintes du secteur « **Mobile** » est depuis 2010 devenue prépondérante. Elle représente 64% en 2012.





### Répartition des moyens de contacts

Les plaintes et insatisfactions qui parviennent à l'AFUTT sont des actes déclaratifs. Dès leur arrivée, elles sont qualifiées puis classées en fonction du moyen utilisé pour prendre contact : **téléphone, courrier, Internet (web et courriel)**. La répartition est donnée dans le graphe ci-après.



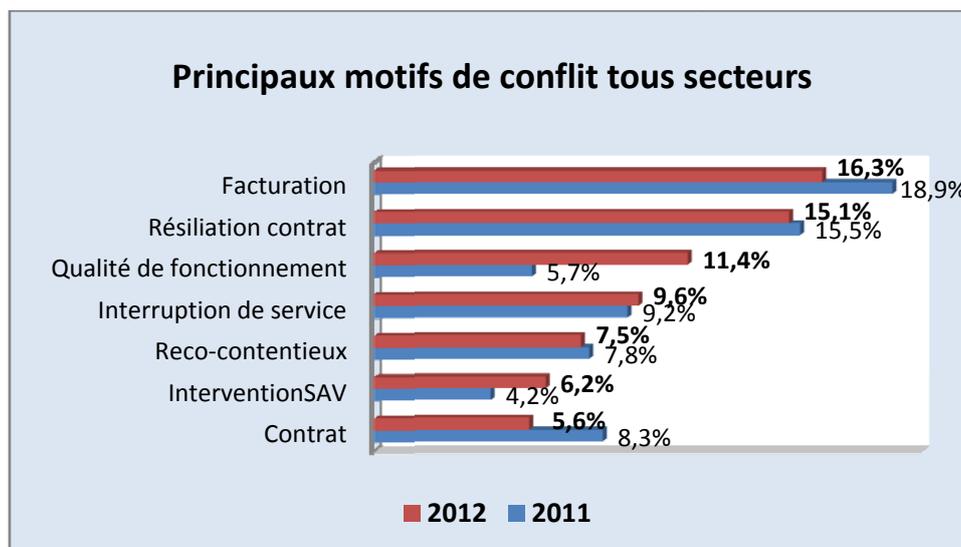
### *@*Commentaire

Cette répartition montre une nette croissance des contacts par Internet qui se situent à 87% contre 72% environ l'an passé.

L'AFUTT ne note pas de différences significatives sur le choix du moyen de contact entre les clients se plaignant d'un problème concernant le « fixe » et ceux se plaignant d'un problème concernant le « mobile ».

### Cartographie des sources de conflit

Lors de l'enregistrement à l'AFUTT, les plaintes sont ventilées selon une nomenclature qui propose 24 motifs d'insatisfaction distincts. A partir de cette base, les plaintes peuvent être regroupées par familles qui mettent en relation les causes du conflit et les moments de vie du consommateur avec son fournisseur (expérience client). Le graphe ci-après illustre, tous secteurs confondus, l'évolution des principales sources de plaintes 2012 comparées.



On note un net recul du taux des plaintes relatives à « facturation » et à « contrat ». Pour ce dernier item ce sont les conditions d'application de la hausse de la TVA, qui provoquent le surcroît de plaintes en 2011. **Les résiliations de contrat** quant à elles, sont à un niveau élevé pour la deuxième année. La hausse 2012 surtout constatée dans le secteur « Mobile » (voir chapitre III - Analyse comparative détaillée du secteur mobile) est la conséquence d'évolutions profondes sur ce marché. De même **la croissance des problèmes de qualité de fonctionnement**, dont le taux a doublé, sont majoritairement constatés dans le secteur « Mobile ».

Les motifs et l'origine de ces différents thèmes d'insatisfaction sont repris et analysés dans les chapitres consacrés aux secteurs.

## II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »

### Volumes de plaintes et évolution

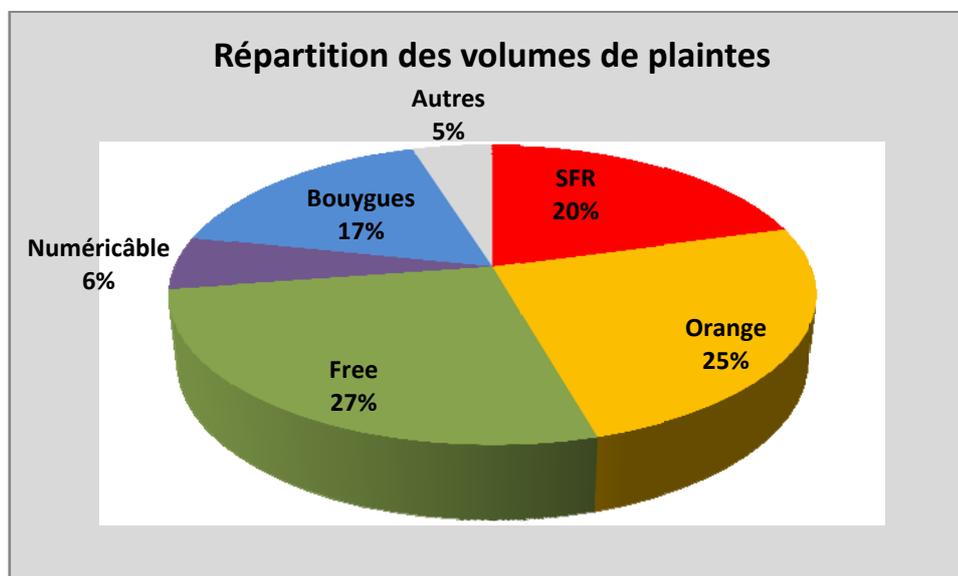
Pour le secteur « **Internet** », les plaintes recueillies concernent **l'accès** à l'Internet fixe haut débit et les **services** qui lui sont **associés** (téléphonie sur IP, TV...). Comme déterminé plus haut, les litiges de ce secteur ne représentent plus, en 2011, que 28% des plaintes et insatisfactions au sein du domaine des Communications Électroniques (CE). Le niveau de plaintes est en baisse significative (près de 28% par rapport à l'an passé) alors que le parc global a cru de 5,7%.

**Dans ce secteur, les plaintes ont pour origine les prestations des acteurs suivants :**

- Free (groupe Iliade) comprenant Free et Alice (Télécom Italia),
- Orange (France Télécom),
- SFR comprenant SFR proprement dit, Télé 2, Neuf Cegetel, AOL et Club Internet,
- Bouygues Télécom,
- Numéricable (y compris Noos et UPC)



« Autres ou inconnus » : dans cette rubrique sont portés à la fois des prestataires inconnus du déclarant et des plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès non cités ci-dessus.



### **@Commentaires**

Les plaintes concernant Orange, SFR et Free ont baissé (respectivement -5, -4 et -2 points) tandis que celle de Bouygues augmentent de 10 points. Ces différences entre les opérateurs « historiques » s'expliquent en partie par une évolution différenciée des parts de marché. Pour relativiser cet effet, l'AFUTT calcule chaque année un indice dit de « conflictualité » prenant en compte le parc.

### **Indice de conflictualité 2012**

***L'indice de conflictualité d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI), défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de ce FAI génèrent par le taux de parc de clients qu'il gère. En d'autres termes, il s'agit de rapporter le nombre de plaintes concernant chaque opérateur à son parc respectif. Par construction, l'indice du secteur est égal à 1.***

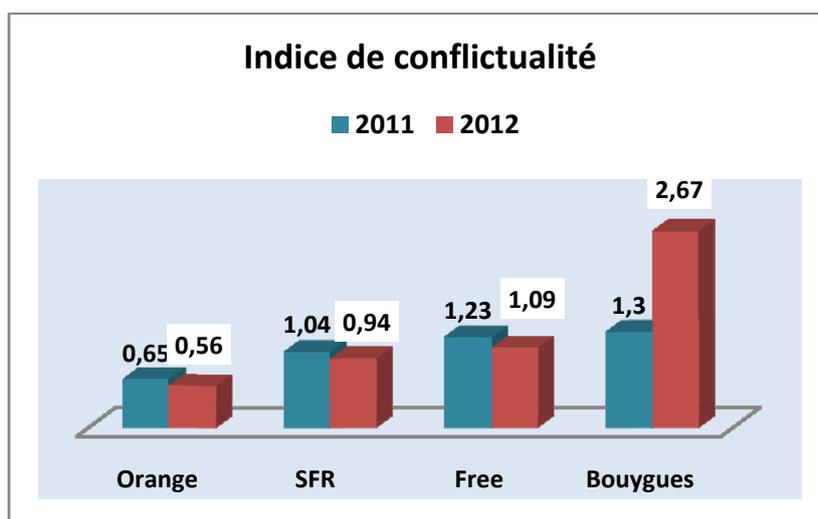
Nous retenons, comme chaque année, les valeurs de parc au 31/09/12 déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP pour calculer les indices de l'année 2012.



	Part marché ADSL	Taux plaintes	Indice 2012	Indice 2011	Plaintes/unité de parc (pup)
Orange	45%	25,0%	<b>0,56</b>	0,65	29
SFR	22,1%	20,7%	<b>0,94</b>	1,04	49
Free + Alice	24,8%	27,0%	<b>1,09</b>	1,23	55
Bouygues	6,3%	16,9%	<b>2,67</b>	1,33	139
Autres	1,7%	10,3%	-	-	-
Total	100%	100%	1	1	52

### @Commentaires

Interprétation de l'indice : si tous les utilisateurs d'Internet ADSL étaient clients du même FAI, le nombre de plaintes ADSL du secteur serait multiplié par l'indice de ce FAI. Nécessairement, si l'indice d'un opérateur baisse celui d'un autre (ou d'un groupe d'autres) progresse. L'histogramme ci dessous donne l'évolution des indices.



Pour l'année 2012, l'amélioration des indices de Free, SFR et Orange est à noter. Celui de Bouygues, calculé pour la première année doit être apprécié dans une phase de conquête de marché. Notamment, Bouygues a dû faire face en 2012 à de multiples ajustements techniques sur ses offres BBox et à des problèmes de livraison qui ont engendré des insatisfactions.

### Évolution du taux de plaintes

L'évolution du nombre de plaintes reçues à l'AFUTT par unité de parc calculée ci-dessous, donne une information complémentaire permettant de situer la progression des opérateurs au sein du secteur.

Le secteur a apporté en moyenne 52 plaintes par unité de parc soit environ une baisse de 30% par rapport à l'an passé. Au regard de ce taux, tous les FAI, à l'exclusion de Bouygues, sont en net progrès.



	Plaintes/unité de parc 2012*	Plaintes/unité de parc 2011*	Ecart
<b>Total ADSL</b>	<b>52</b>	<b>74</b>	<b>- 30%</b>
SFR	49	80	-39%
Free + Alice	55	95	-42%
Bouygues	133	99	34%
Orange	29	50	-42%

\* unité de parc : 1 million d'abonnés

**Nota :** Le nombre de plaintes par unité de parc doit être interprété à partir des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. Il s'agit de requêtes au 2<sup>e</sup> niveau, voire 3<sup>e</sup> et donc ce taux ne représente qu'une faible part de la mesure réelle des insatisfactions client envers leur opérateur.

#### **Le TOP 5 des plaintes du secteur « Internet »**

Parmi les 24 motifs de plaintes de l'Observatoire sélectionnés par les clients insatisfaits, les 5 premiers représentent en volume 62% des plaintes du secteur. Le TOP 5 de 2012 est donné dans le tableau ci-après.

N°	litige	Taux/ total plaintes	tendance	Taux 2011
1	interruption de service	19,4%	↑	16,7%
2	qualité fonctionnement	11,1%	↑	10,1%
3	résiliation de contrat	10,8%	↘	15,5%
4	facturation	10,3%	↘	10,6%
5	Livraison-installation	10,1%	↘	14,2%

#### **@Commentaires**

Ce TOP 5 comprend les mêmes items que celui de l'an passé mais s'en distingue par une baisse générale des volumes et une évolution différenciée de la part de chaque item.

Dire que ce TOP 5 présente les mêmes litiges que les années passées, c'est dire que, même si le nombre de situations enregistrées a diminué, les clients restent confrontés aux mêmes types de problème d'une année sur l'autre.



Les interruptions de service restent le principal motif de plaintes. Elles ont, en relatif, progressé en 2012. Si on ajoute les griefs portant sur la qualité de fonctionnement, il est confirmé que le secteur Internet est surtout marqué par un niveau de qualité technique qui reste médiocre.

Le litige « résiliation de contrat », qui avait plus que doublé en volume l'année passée, essentiellement à cause de l'évolution du taux de la TVA, est moins présent. Son niveau est même en deçà de celui de 2010.

### Examinons les motifs de plaintes des litiges figurant dans le TOP 5 :

#### ➤ FONCTIONNEMENT DU SERVICE :

Les défauts qui affectent le **fonctionnement du service** sont distribués sur deux items : les défauts majeurs contenus dans « **interruption de service** » et les défauts de fonctionnement moins graves, parce que l'accès reste disponible, qui sont regroupés dans « **qualité de fonctionnement** ».

Comme l'an passé, « **interruption de service** » est en tête avec plus de 19% des plaintes.

Sont répertoriées dans ce litige : toutes les coupures de l'accès, qu'elles soient intempestives et répétitives ou de longue durée, les interruptions de la messagerie, du service téléphonique ou encore de la réception TV. Bien que ces défauts diminuent fortement en volume, **le risque pour un utilisateur d'être isolé, alors que le besoin de connexion est devenu primordial reste très élevé.**

A ces défaillances graves, s'ajoutent divers problèmes de qualité de fonctionnement qui tiennent pour l'essentiel à un débit insuffisant : temps d'accès, qualité auditive médiocre des communications téléphoniques, incompatibilité de service, non réception ou mauvaise réception des chaînes de TV, etc.

Mais en outre, le client qui s'adresse à l'AFUTT dénonce le temps nécessaire au rétablissement (l'opérateur incriminant d'abord, trop souvent encore, l'installation du client) et la difficulté d'obtenir un dédommagement lorsqu'un préjudice est avéré.

Au total, **les problèmes de fonctionnement du service représentent plus de 30% des motifs.** Les clients de Bouygues Télécom et de Free, plus exigeants peut-être, ont davantage manifesté leur insatisfaction sur ce sujet que ceux des autres FAI.

Ajoutons à ces défaillances des situations inacceptables, résultat d'une opération mal maîtrisée, baptisée « **écrasement de ligne à tort** » ou « **changement de ligne non sollicité** », à l'issue de laquelle le client est subitement coupé de son opérateur.

Malgré des mesures prises avec la Fédération Française des Télécoms (FFT) pour éviter le problème (ou rétablir au plus tôt et dédommager la victime) et l'attention portée par l'ARCEP sur ce sujet, **le mal n'est pas éradiqué.** Il représente encore 4,3% des plaintes reçues sur ce secteur contre 3,6% l'an passé.



### ➤ RESILIATION

L'application de la hausse de la TVA avait provoqué l'an passé un surcroît de plaintes répertoriées essentiellement dans la rubrique « **résiliation de contrat** ». Le niveau des plaintes de ce type a fortement chuté cette année. Cependant, les conditions générales de résiliation du contrat bien qu'encadrées par la loi demeurent problématiques. Ce qui fait difficulté et d'une certaine manière la différence entre les opérateurs, c'est l'appréciation des motifs et l'attention portée au client lors de sa demande. La demande de résiliation sans frais donne lieu à bon nombre de contestations à propos du délai de rétractation, du niveau de qualité du service ou plus grave encore d'un défaut de service. Souvent encore **l'accès à la TV**, qui contractuellement fait partie intégrante des offres multiservices, **est considéré comme un plus par l'opérateur**.

Les plaintes qui arrivent à l'AFUTT décrivent des attitudes tatillonnes, particulièrement à propos du retour de la box, qui retardent le traitement de la résiliation. Et, quand la résiliation paraît acceptée par le fournisseur au niveau commercial, les prélèvements ne sont pas toujours systématiquement suspendus, ce qui engendre des plaintes « **facturation** ».

Les clients de SFR et de Bouygues ont davantage exprimé leur mécontentement à l'AFUTT que ceux des autres FAI.

### ➤ FACTURATION

Ce litige touche les clients de tous les FAI dans les mêmes proportions. Les mêmes types de problèmes sont signalés à l'AFUTT d'année en année. Les **facturations à tort** réelles ou considérées comme telles sont largement majoritaires. Ce sont des facturations anticipées : le service n'est pas encore mis à disposition (notamment lors des retards de livraison et d'installation) mais il est déjà facturé ; des facturations d'options non demandées ou de location d'équipement (modem box) alors que l'internaute les a achetées.

Ce sont aussi des maintiens de facturation après la résiliation du contrat, des contestations d'appels surtaxés ou considérés comme compris dans le forfait.

### ➤ LIVRAISON / INSTALLATION

Ce litige, à l'exception de l'an passé à cause du retard de livraison de certaines boxes, est régulièrement en recul.

Après avoir subi le retard de livraison de la box, l'internaute se trouve parfois confronté à divers aléas et incompatibilités techniques parmi lesquels la portabilité du numéro. Plusieurs démarches sont souvent nécessaires auprès des services commerciaux et techniques, qui ne tiennent pas le même discours, pour obtenir une installation complète conforme. Rappelons au passage les renvois de responsabilité en cas de dégroupage partiel ou total.

Ce type de litige engendre d'énormes gênes : perte d'accès à Internet, au téléphone... crée des situations relationnelles tendues souvent à l'origine des demandes de résiliation du contrat pour « défaut de service ».

Les clients de Bouygues, comme déjà signalé, se sont davantage manifestés.

Plus de 20% des litiges de ce type surviennent lors d'un déménagement.



### Conclusions sur le secteur « Internet »

Depuis 2007, l'Observatoire de l'AFUTT constate une baisse régulière du nombre de plaintes et insatisfactions du secteur Internet. Comme l'Observatoire travaille d'année en année dans des conditions similaires, il faut incontestablement attribuer cette baisse pour partie à une plus grande maturité du marché et pour partie à une plus grande maîtrise de l'outil par les utilisateurs.

Il reste que :

- ce secteur est encore très marqué par des **dysfonctionnements techniques**, avec comme conséquences de multiples interruptions de service très pénalisantes à l'ère d'un besoin de connexion stable qui ne cesse de s'accroître. Le lancement des nouveaux équipements mériterait davantage d'attention.
- Au delà des plaintes décrites dans le top 5, il en reste 38% qu'il ne faut pas négliger : des « **ventes forcées** », conséquences d'une concurrence exacerbée, plus nombreuses encore que l'an passé (7,8% contre 5%), des « écrasements à tort » inacceptables, des incompréhensions ou manques d'écoute qui se terminent par des conflits de paiement et des contentieux (4,8%) etc.
- Les circonstances d'un déménagement engendrent trop souvent des interruptions de service longues. Plus de 20% des litiges « **livraison-installation** » surviennent à cette occasion mal gérée par les opérateurs. C'est d'autant plus regrettable que la mobilité des personnes avec la « flexibilité du travail » tend à se développer.

### III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »

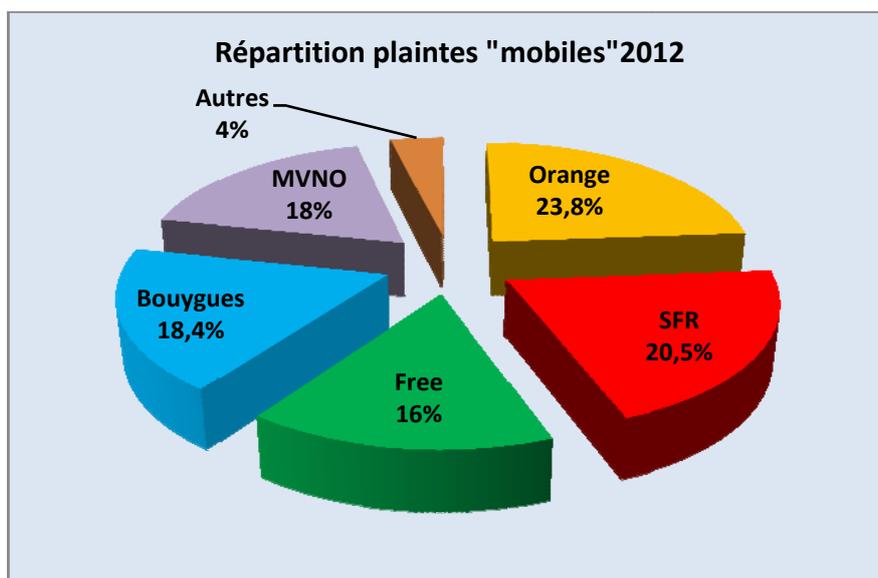
---

Si le volume des plaintes enregistrées en 2012 a diminué sur le secteur « Internet », celui du mobile **est en hausse de près de 21%**. La part des plaintes du secteur « Mobile » la plus importante au sein du domaine des communications électroniques avoisine les 2/3 des plaintes reçues à l'AFUTT.

#### Répartition des plaintes par opérateur

Les plaintes du secteur « mobile » ont pour origine les principaux acteurs suivants :

- **Opérateurs réseau mobile (ORM)** : Orange, SFR dont N9UF Mobile, Bouygues Télécom, Free.
- **Mobile virtual network operators (MVNO)** : Coriolis, Débitel, Breiz, NRJ, Virgin, Tele2, La Poste mobile, Pritel, Simyo, Zéro Forfait. Cette liste est volontairement limitée.
- **Autres** : Ce groupe comprend des plaintes non attribuables à un opérateur déterminé ou attribuables à un opérateur non cité dans la liste des MVNO ci dessus : Simplicime, Ten, Auchan, Leclerc, Carrefour Mobile, etc.



### L'indice de conflictualité 2012

*L'indice de conflictualité d'un opérateur mobile, défini par l'AFUTT, est le quotient du taux de plaintes que les clients de cet opérateur génèrent par le taux de parc de clients qu'il gère. En d'autres termes, il s'agit de rapporter le nombre de plaintes concernant chaque opérateur à son parc respectif.*

Nous retenons, comme habituellement, les valeurs de parc au 31/09/12 déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP pour calculer les indices de l'année 2012.

Opérateur	Part marché	Taux plaintes	Indice 2012	Indice 2011	Plaintes/unité de parc*
Orange	37,03%	23,8%	<b>0,64</b>	0,80	24,0
SFR	27,13%	20,5%	<b>0,76</b>	0,98	28,2
Bouygues T	15,15%	18,4%	<b>1,22</b>	0,91	45,3
MVNO	10,84%	17,9%	<b>1,65</b>	2,33	61,4
Autres	3,7%	3,8%	-	-	-
Secteur	100%	100%	<b>1</b>	1	37,3

\*Unité de parc : 1 million d'abonnés

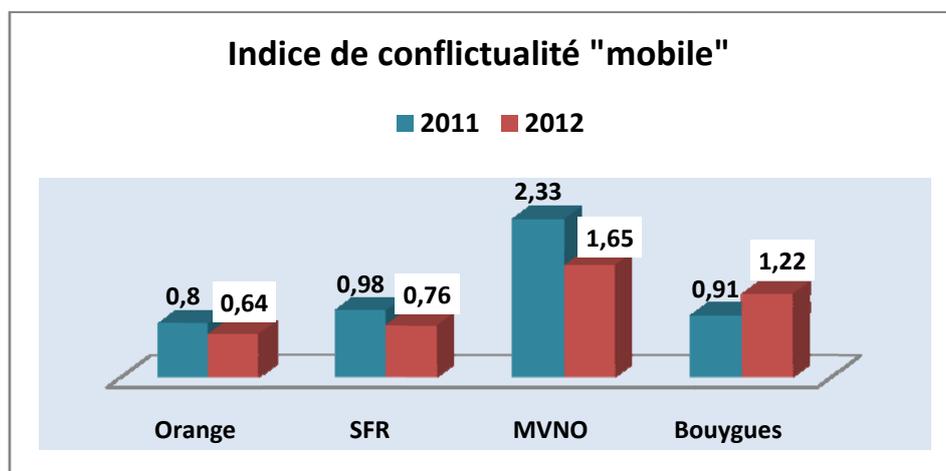


Compte tenu de l'entrée de Free sur le marché début 2012, la répartition est nécessairement différente de celle de l'an passé. La part de SFR, avec moins 8 points, est celle qui baisse le plus. Orange baisse de 4 points tandis que Bouygues Telecom augmente de plus de 3 points. On notera que Free avec 7,2% de part de marché fin 2012 a engendré 16% des insatisfactions signalées à l'AFUTT.

### @Commentaires

Interprétation de l'indice : par construction, l'indice du secteur est égal à 1. Ainsi un opérateur qui présente un indice supérieur à 1, engendre plus de plaintes et insatisfactions par million d'abonnés que les opérateurs du secteur pris dans leur ensemble. Si tous les utilisateurs de mobile étaient clients du même opérateur, le nombre de plaintes du secteur serait multiplié par l'indice de cet opérateur.

**L'entrée de Free sur le marché est trop récente pour établir un indice comparable** aux autres opérateurs. La présence de cet opérateur, avec la part de plaintes qui lui sont affectées, modifie techniquement la valeur des indices. L'évolution cependant garde du sens. Ainsi l'indice de Bouygues qui, toute chose égale par ailleurs devrait théoriquement baisser a en réalité progressé. Le graphe ci-après donne l'évolution des indices.



### Évolution du taux de plaintes

L'évolution du nombre de plaintes par unité de parc calculée ci-dessous, donne une information complémentaire permettant de qualifier la progression des opérateurs au sein du secteur. L'exercice consiste à comparer le taux calculé en 2012 à celui calculé en 2011. La colonne de droite montre que la dégradation de la situation sur le secteur, qui présente une hausse du volume des plaintes de 21% entre les 2 années, doit être valorisée à 12,7% sans l'effet de la progression du parc.



	Plaintes/unité de parc 2012	Plaintes/unité de parc 2011	Ecart
<b>Total secteur</b>	<b>37,3</b>	<b>33,1</b>	<b>12,7%</b>
Orange	24,0	26,7	-10,1%
SFR	28,2	32,5	-13,2%
Bouygues	45,3	30,3	49,5%
MVNO	61,4	68,6	-10,5%

**Nota :** Le nombre de plaintes par unité de parc doit être interprété à partir des conditions dans lesquelles les plaintes arrivent à l'AFUTT. Il est clair qu'il est très en deçà de la mesure réelle des conflits client/opérateur.

On retient de ce tableau que seul Bouygues voit son taux s'accroître. Les clients de cet opérateur se sont beaucoup plus manifestés que l'an passé sur presque tous les types de litiges de la nomenclature de l'Observatoire hormis « **facturation** ». Notamment les litiges « **contrat** » ont presque doublé.

A titre indicatif et avec les réserves signalées plus haut, le niveau de plaintes par unité de parc de l'opérateur entrant Free, calculé dans les mêmes conditions, avoisinerait 95.

#### **Le TOP 5 des plaintes du secteur « Mobile »**

Parmi les 24 types de litiges signalés par les consommateurs, les 5 premiers rassemblent 61% des plaintes. Ce TOP 5 de l'année 2012 est donné dans le tableau ci-dessous. Le tableau rappelle également la situation de l'an passé et donne la tendance.

N°	Litige	taux/total plaintes 2012	Tendance en volume	Taux / total plaintes 2011
1	Facturation	19,3%	↘	25,3%
2	Résiliation contrat	17,8%	↑	16,9%
3	Recouvrement & contentieux	9,1%	↘	11%
4	Intervention SAV	8,1%	↑	5,6%
5	Contrat	6,8%	↘	10,5%
	<b>Total TOP 5</b>	<b>61%</b>	↘	<b>69,5%</b>



## @Commentaires

Les items de ce TOP 5 sont les mêmes que l'an passé. Deux litiges voient leur taux progresser : « **résiliation de contrat** » et « **intervention SAV** ». Ce dernier item rassemble les plaintes portant sur le désimlockage. La croissance des taux traduit une progression des volumes respective de 27% et de 73%. L'origine de ce constat tient à l'entrée de Free et la multiplicité des changements d'opérateur qui en a résulté. On notera la baisse des plaintes « **contrat** » qui avait fortement progressé l'an passé avec les décisions sur l'évolution du taux de TVA. Au delà de ces 5 principaux litiges, il reste 39% de plaintes qu'il ne faut pas négliger. Ainsi la qualité de fonctionnement qui arrive en 6<sup>e</sup> position et passe de 4,5% à 6,6% se dégrade. Le nombre de signalements a augmenté de 74%.

## Examinons le contenu de ces 5 premiers litiges

### ➤ FACTURATION

La baisse des problèmes de « **facturation** » est relative. Ce motif, en volume, reste en tête du TOP 5 mais il ne représente plus que 19,3% des plaintes contre 25,3% l'an passé. **Ces plaintes portent, pour près de la moitié, sur des communications surtaxées** : appels de services à valeur ajoutée, services multimédia, SMS+. Dans cette rubrique, se trouvent les conséquences de l'accès à de nouveaux usages associé à une méconnaissance de la tarification.

La porte reste grande ouverte aux fournisseurs de service sans scrupules qui n'hésitent pas à arnaquer les utilisateurs. Malgré les bonnes volontés affichées par les opérateurs, la situation ne s'améliore pas par rapport à l'an passé.

A cette principale source de problèmes, il faut ajouter des **facturations jugées à tort** (après résiliation par exemple) et **des contestations dans l'application du forfait**.

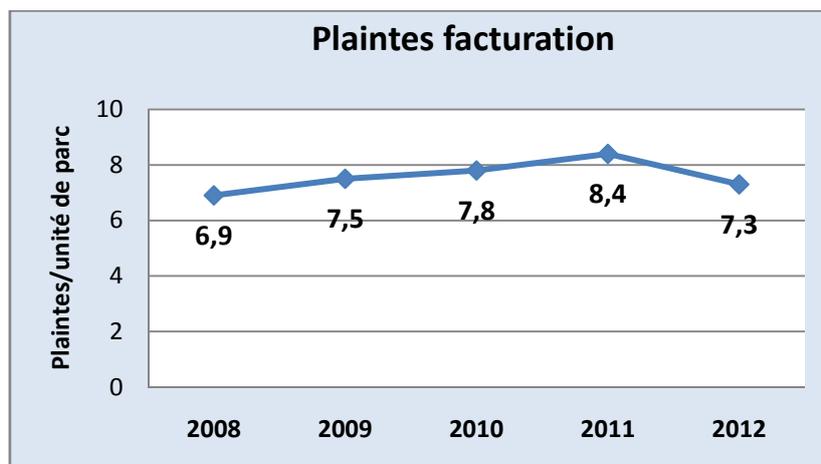
Elles résultent principalement d'une mauvaise compréhension du client liée à l'ambiguïté des offres, du piège des « **illimités** », mais aussi d'une non prise en compte de la demande d'évolution du forfait ou d'un déblocage de ce dernier.

Apparaissent encore des facturations d'un montant élevé probablement dues à un manque d'information concernant le verrouillage de l'accès à la 3G, à une méconnaissance des tarifs des communications de ou vers l'étranger et à des défauts d'alerte.

Figurent également quelques contestations de factures, résultant d'un signalement de vol tardif ou de la non prise en compte immédiate du signalement.

**En résumé**, outre la performance du processus de facturation des opérateurs qui mériterait d'être certifiée, les causes qui prédominent ont pour origine la **multitude** des offres, la **complexité des grilles tarifaires** et conséquemment **le manque de transparence et de lisibilité des offres**. S'ajoute à cela le démarchage par téléphone et la vente à distance, dont la conclusion n'est pas systématiquement confirmée. Enfin le développement de l'usage du mobile par une population non titulaire du contrat amplifie les risques.

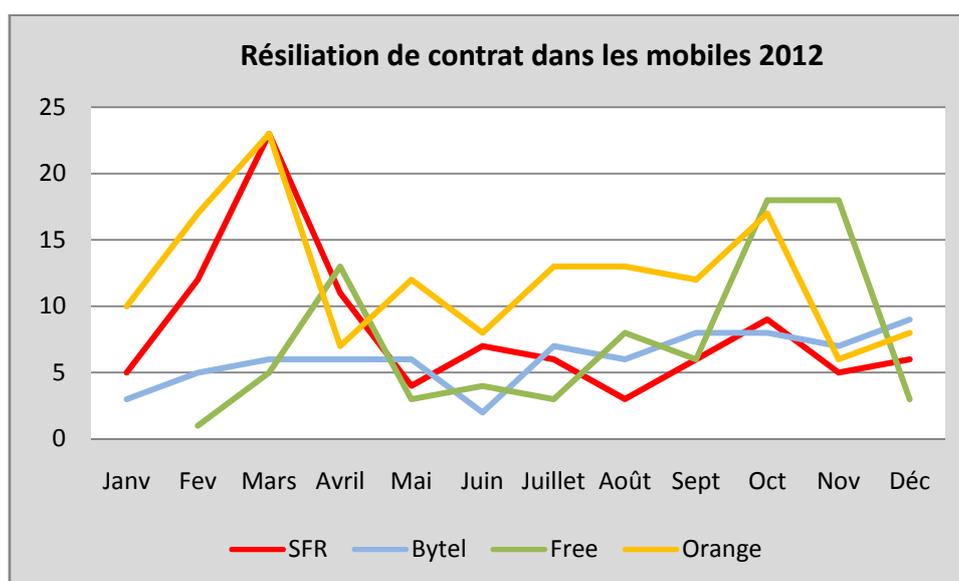
La courbe qui suit donne l'évolution du nombre de plaintes relatives à la facturation par unité de parc. La baisse observée en 2012 après une croissance constante ces dernières années est de bon augure.



#### ➤ RESILIATION DE CONTRAT

Le nombre de cas est en **nette augmentation** par rapport à l'an passé (+27%). Les opportunités de changer d'opérateur se sont multipliées par la conjugaison de **l'entrée de Free sur le marché**, la sortie d'**offres low cost** et la **suppression de l'engagement** pour certains contrats. Il reste que, fondamentalement, l'opérateur qui préfinance le terminal pratique une certaine forme de rétention de la clientèle. Ainsi des contestations surviennent essentiellement à propos des frais de résiliation. Le client, convaincu de présenter un motif légitime de résiliation sans frais, est confronté à un refus de l'opérateur. Lors de cette démarche, le client découvre fréquemment qu'il s'est réengagé, à son insu, lors de la souscription d'une option.

Le graphe ci-après, avec ses deux pics de plaintes, illustre les déceptions vécues par les clients des opérateurs réseau, au printemps et à l'automne.





Les engagements « Novelli » sur les motifs « **légitimes** » énoncés en 2010 qui devaient résorber les litiges lors d'une demande de résiliation, n'ont pas porté leurs fruits.

Il faut dire que les modalités de mise en œuvre (justificatifs préconisés entre autres) sont restées en discussion jusqu'à ce jour.

Dans ces situations de résiliation, des incompréhensions naissent, amplifiées lorsque le service client est déficient ou tatillon. Même quand la résiliation est déclarée « acceptée » par le service client, la facturation perdure parfois suite à des dysfonctionnements dans les procédures internes.

A l'opposé, des résiliations déclenchées par l'opérateur comme mesure coercitive suite à un défaut de paiement ou à une utilisation anormale de la ligne (application des limites de l'« illimité ») sont contestées par le client. Conformément à la directive n°16 de la Commission Européenne (1) cette coupure de ligne unilatérale est inacceptable lorsqu'elle survient à la suite d'un non paiement de la partie contestée d'une facture, notamment lorsque le client a été victime d'une arnaque.

#### ➤ **RECOUVREMENT-CONTENTIEUX**

Le niveau des plaintes portant sur « **recouvrement et contentieux** » est stabilisé.

Comme les années précédentes, les problèmes de contentieux surviennent très souvent à la suite d'une réclamation mal soldée sur les deux thèmes précédents : résiliation non prise en compte, vol ou perte de portable, facturations considérées comme illégitimes et pour lesquels le client, ne trouvant pas d'interlocuteur compétent ou compréhensif, bloque les prélèvements. De fait, **le client n'est souvent entendu que lorsqu'il stoppe les paiements.**

Mais les litiges naissent aussi de **réelles difficultés financières** de certains clients dans un contexte où l'usage de la téléphonie mobile et de l'Internet mobile deviennent incontournables.

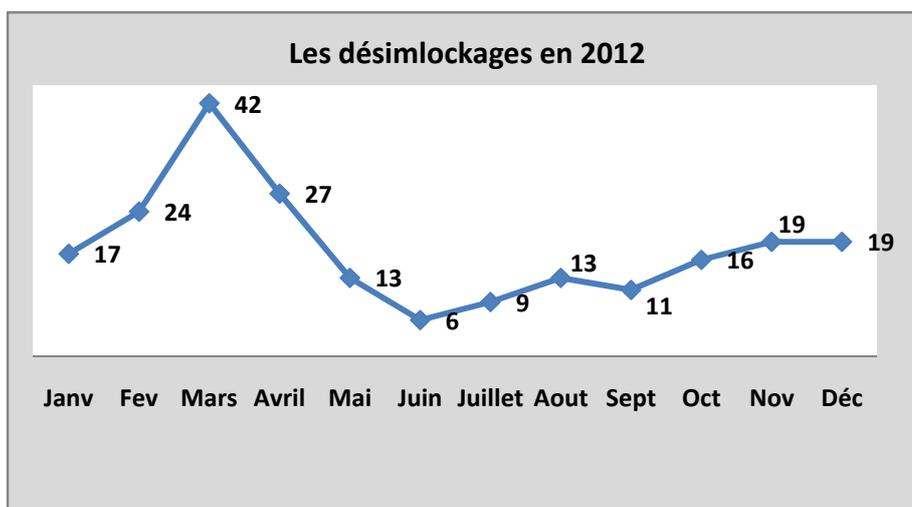
Le nouvel entrant et les MVNO apportent ensemble près de 40% des plaintes de ce type.

*(1) "Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne."*

#### ➤ **INTERVENTION SAV**

Le volume de ce type de réclamations a explosé en 2012 essentiellement à cause des problèmes de désimlockage qui entrent dans cette rubrique (+73%).

Le graphe ci-après donne le nombre de réclamations enregistrées mois par mois sur le secteur. Il montre à l'évidence l'impact de l'entrée de Free.



Les autres motifs concernent classiquement des contestations sur l'application de la garantie, la qualité de la réparation ou des appareils dits « reconditionnés », des délais qui privent l'utilisateur de service souvent sans compensation.

Le respect de la garantie légale de conformité reste problématique.

#### ➤ **CONTRAT**

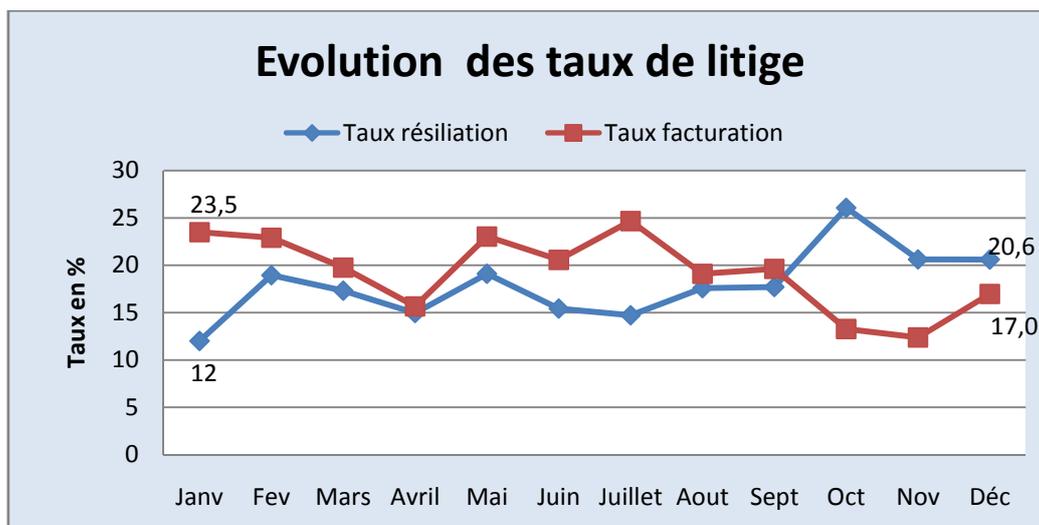
**Fortement accentués par le dossier TVA l'an passé, les litiges « contrat » ont chuté de 22% en 2012.** Les grands pourvoyeurs de plaintes sont les clients des trois opérateurs réseau « historiques » qui se partagent à peu près également 77% des plaintes. Le nouvel entrant Free en apporte un peu moins de 5%.

#### **Conclusions sur le secteur « Mobile »**

C'est en grande partie la rançon du développement des nouveaux usages. Pour ces usages : la multitude et la complexité des offres sont générateurs d'incompréhensions et de mauvaises surprises.

Les litiges de facturation toujours en tête, qui naissent souvent du manque de transparence des offres et des tarifs, cèdent le pas cette année aux « **résiliations de contrat** ».

Le graphe ci-dessous illustre le phénomène.



Le taux de plaintes « **résiliation** » a cru de 8,6 points au cours de l'année en passant par un cap en octobre. L'entrée du nouvel opérateur et les offres low cost ont fourni l'opportunité de changer d'opérateur et sans doute aussi, des déceptions lors de ce changement.

Malgré les efforts accomplis dans la rédaction des brochures commerciales par les principaux opérateurs, il subsiste des zones floues, des renvois peu lisibles. Le manque de transparence des offres reste consubstantiel au contexte de concurrence.

#### Face à ce manque de lisibilité des offres et des tarifs :

- les « fiches d'information standard » élaborées conjointement par les opérateurs et les consommateurs restent peu usitées.
- Les efforts fournis pour l'information sur les tarifs avec la mise au point du serveur 3008 sont méritoires mais insuffisants. Ce serveur ne concerne que les opérateurs adhérents à la FFT. Par ailleurs, c'est au moment de l'établissement d'une communication, notamment hors forfait et surtaxée, que le prix doit être communiqué et non au terme d'une démarche préalable.
- Le serveur 33700 conçu pour combattre l'entreprise de fournisseurs de service indélicats est peu connu et peu efficace. Pour l'AFUTT, la solution efficace pour imposer le respect des règles de déontologie, consiste à geler les versements des opérateurs aux fournisseurs de services confondus d'arnaque.



## IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe »

### Évolution du volume de plaintes

La contribution du secteur « Fixe » aux plaintes du domaine des communications électroniques baisse régulièrement comme le montre le tableau ci-après. En 2012, moins de 8% des plaintes recueillies sont affectées au secteur « **Fixe classique** ».

	2012	2011	2010	2009
Taux Fixe	8,0%	8,8%	12,1%	12,8%

Le secteur « Fixe » perd régulièrement des abonnés. La baisse des plaintes captées par l'AFUTT étant plus rapide, on peut penser, comme l'an passé, que les clients ont de moins en moins de raisons de se plaindre ou qu'ils trouvent une réponse satisfaisante auprès de leur opérateur.

En raison du rôle particulier d'opérateur historique, France Télécom se voit affecter près de la moitié des plaintes de ce secteur. Certaines ne sont pas directement de sa responsabilité, mais les utilisateurs, quelquefois mal aiguillés, le perçoivent comme tel. Ainsi toute comparaison avec les autres opérateurs est délicate.

### Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe »

Il se distingue de celui de 2011 essentiellement par :

- une baisse des volumes de tous les motifs,
- la réapparition de « **résiliation de contrat** »
- la présence de « **vente forcée** » qui remplace « **écrasement à tort** ».

N°	Litige	Taux /total plaintes 2012	Tendance en volume	Taux / total plaintes 2011
1	Interruption de service	15,8%	↘	18%
2	Facturation	13,7%	↘	15,6%
3	Résiliation de contrat	8,6%	↗	(7,5%)
4	Vente forcée	7%	↗	(5,1%)
5	Livraison – installation	7%	↘	8,9%

On notera que les litiges touchant à l'exécution du service sont prépondérants. Les problèmes de facturation sont moins présents que dans les autres secteurs.

Longtemps spécificité du « Fixe », les appels non désirés qui correspondent à des malveillances ou à des harcèlements commerciaux ont baissé de 47% en 2012. **Doit-on attribuer la réduction de ces perturbations à la mise en place de Pacitel ?**



## V. Conclusion

---

Le secteur « Mobile » évolue à l'inverse du secteur « Internet fixe » qui n'est plus désormais le premier générateur de plaintes. Mais, si l'on rapporte le nombre de plaintes aux parcs respectifs des secteurs, on détermine que l'internaute s'adresse 1,4 fois plus à l'AFUTT que l'abonné mobile. Le rapport était de 2,3 l'an passé.

L'année est marquée par l'entrée de Free sur le marché et par le développement en réaction d'offres dites « low Cost ». Ces événements ont provoqué de multiples changements d'opérateurs qui ont engendré au passage un surcroît de plaintes.

**Au delà de cet événement, l'Observatoire permet de signaler les faits récurrents suivants :**

- le niveau de la qualité de fonctionnement reste problématique sur le secteur « Internet » ; il le devient sur le secteur « Mobile ». Une étude AFUTT sur les modalités et performance de l'accès à Internet le confirme. Une constante : les usages évoluent plus rapidement que le réseau, d'où les décalages entre le niveau de qualité promis et le niveau de qualité servi. Dans ce contexte, l'application de l'ordonnance du 24 août 2011 (art 33) qui prévoit des compensations si le niveau de qualité prévu dans les contrats n'est pas atteint reste souvent sans application.
- La confusion des règles applicables en matière de démarchage par téléphone où seul le retour d'un contrat signé par le consommateur l'engage, et la vente à distance.
- Le développement de l'usage du mobile par une population non titulaire du contrat (enfants notamment) amplifie les risques de facturation non maîtrisée.

Enfin, le client qui s'adresse à l'AFUTT se plaint du service client difficilement joignable, du manque d'écoute, de l'incompréhension ou de la non prise en compte de son problème. Dans 40% des cas, l'utilisateur signale une promesse non tenue : promesses de rappel d'expert, de déplacement de technicien ou de compensation financière. Afin d'accroître la qualité de service dans la relation client, le ministre a saisi le CNC. L'AFUTT espère que les travaux en cours seront animés d'une véritable ambition d'améliorer le service et conforteront les consommateurs dans leurs droits.



## ANNEXES

### A) COMMUNIQUÉS DE PRESSE 2012

- Offre FREE : Quelques remarques et conseils - 12/01/2012
- Écrasement à tort : l'autorité de régulation et les opérateurs se renvoient la balle – 02/02/2012
- La téléphonie mobile : une situation confuse ? –27/02/2012
- A l'étranger, l'usage de votre mobile fait grimper la facture – 21/06/2012
- Les utilisateurs des télécoms s'inquiètent – 14/08/2012
- La couverture du territoire par le réseau de téléphonie mobile : les chiffres officiels sont faux – 18/01/2013

### B) Temps moyen de chargement :

- Sur l'Évolution des six premiers mois



Paris, le 12 janvier 2012

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Offre FREE : Quelques remarques et conseils

Les propositions présentées par FREE ce mardi 10 janvier marquent **de réelles avancées** qui justifient l'action continue de l'AFUTT en faveur de l'ouverture du marché à un quatrième opérateur. Cela a déjà provoqué un surcroît de compétition entre opérateurs, conduisant à des offres renouvelées au niveau des tarifs et des services susceptibles de **bénéficier aux utilisateurs**.

Il convient, bien entendu, d'**observer avec soin et dans le détail** les conditions réelles de mise en œuvre des nouvelles dispositions. Certaines peuvent donner lieu à des interprétations différentes et nous ne manquerons pas de nous rapprocher de l'opérateur pour en clarifier les modalités d'application. D'ores et déjà, l'AFUTT enregistre dans le fonctionnement de **son observatoire des plaintes** l'action du nouvel opérateur.

**Il apparaît que les niveaux de tarifs présentés sont suffisamment bas** pour être attractifs et inciter nombre d'utilisateurs soit à tester le nouvel opérateur en acquérant une carte SIM Free, soit à changer d'opérateur. De ce point de vue, l'AFUTT engage chacun à **bien vérifier** au préalable les dispositions précises du contrat qui le lie à son actuel opérateur afin d'éviter les pénalités qui résulteraient d'une rupture trop impulsive. De même, elle attire son attention sur la nécessité de la même exigence quant aux dispositions du nouveau contrat proposé par FREE, s'agissant en particulier des **conditions de sortie**.

Par ailleurs, **l'offre a minima de FREE** (2 € pour 60' et 60 SMS) déconsidère totalement les accords de tarifs dits « sociaux », poussivement établis (mais dans une communication bruyante) entre les pouvoirs publics et les opérateurs. Surtout, elle semble **condamner les argumentaires de coûts de revient incompressibles** qui les justifiaient et légitiment la lutte constante conduite depuis plus d'un an par l'AFUTT, l'ANSA et d'autres organisations sociales pour l'accès des plus démunis aux outils modernes de la communication.

Nul doute que beaucoup souhaiteront rapidement bénéficier d'une telle offre, notamment parmi **les jeunes utilisateurs**. A ceux là, l'AFUTT rappelle la nécessité de disposer d'une carte bancaire à cet effet, laquelle peut être une carte bancaire « prépayée » proposée par plusieurs établissements bancaires. Comme toujours, l'AFUTT se tient à la disposition de l'utilisateur pour l'informer et l'accompagner (cf. [www.afutt.org](http://www.afutt.org)).

Contact presse : Yanik Galland - [yanik@afutt.org](mailto:yanik@afutt.org) - Tél. : 01 79 97 91 46

Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris

[www.afutt.org](http://www.afutt.org) - [www.crestel.org](http://www.crestel.org)

#### **A propos de l'AFUTT**

Depuis 43 ans, l'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

Paris le 2 février 2012

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Écrasement à tort :

#### l'autorité de régulation et les opérateurs se renvoient la balle

Depuis ce début d'année, le bruit des débats et confrontations autour de l'arrivée du 4ème opérateur mobile a quelque peu couvert les autres problèmes et réalités des utilisateurs de télécommunications. Les problèmes ne manquent pourtant pas et il nous paraît important d'insister ce jour sur une question grave et récurrente : les « écrasements à tort ».

Cela concerne la téléphonie fixe et l'ADSL et peut conduire à des situations dramatiques. Pour les victimes, il y a coupure brutale, sans préavis, de l'accès au réseau.

#### De quoi s'agit ?

A l'occasion de l'ouverture d'une nouvelle ligne, on affecte, par erreur, un numéro déjà existant. Résultat immédiat et sans explication : les deux lignes se retrouvent sans accès au réseau. D'où deux victimes, aucunement averties, qui doivent se lancer dans des procédures de récupération longues et complexes auprès des deux opérateurs.

#### Cela peut engendrer des situations graves :

« ... [L'opérateur] me dit qu'à nouveau tout est écrasé. Incroyable mais vrai ; histoire de fou que je vis très douloureusement car je suis injoignable, soucieuse de ne pouvoir avoir des nouvelles de ma maman âgée de 80 ans, sérieusement malade, isolée en campagne »

« ... Je reviens à l'agence de [mon opérateur], puisque je n'ai toujours pas de téléphone, et, surprise fort désagréable, j'apprends que je suis abonnée chez [un autre opérateur]. Nouveau ! »

« ... Il y a de quoi être furieux. Si moi je veux résilier mes abonnements je dois envoyer un courrier recommandé. [Mais] là, sans consultation ni confirmation de ma part, [les deux opérateurs] ont résilié mes abonnements... »

#### Deux causes possibles

L'erreur dans la saisie du numéro et l'erreur de câblage. L'absence de procédure de vérification du numéro affecté à la nouvelle ligne favorise la multiplication de ces erreurs.

Celles-ci sont nombreuses, entre 5 et 10 % de l'ensemble des plaintes reçues, provoquent des gênes lourdes et souvent longues pour les utilisateurs. Nonobstant les recommandations de la FFT (Fédération Française des Télécommunications), nous n'observons aucun progrès. Pas d'explication non plus à l'absence de procédure de vérification : régulièrement interrogés par l'AFUTT, l'autorité de régulation et les opérateurs se renvoient la balle. Il est plus que temps que tous se mettent autour de la table pour consentir à porter remède à ce très irritant problème en s'attaquant réellement à ses causes.

Contact presse : Yanik Galland – yanik.galland@afutt.org - Tél. : 01 79 97 91 46

Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris

[www.afutt.org](http://www.afutt.org)

A propos de l'AFUTT

Depuis 43 ans, l'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.



Paris, le 27 février 2012

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### La téléphonie mobile : une situation confuse ?

L'arrivée, souhaitée par les utilisateurs, d'un quatrième opérateur sur le marché de la téléphonie mobile a provoqué le mouvement attendu à la baisse des tarifs. En marge de ces avancées positives, une polémique s'est développée quant à la réalité de la couverture géographique assurée par le nouvel opérateur pour respecter son cahier des charges.

Il en résulte **une situation confuse** qui appelle plusieurs remarques de la part des utilisateurs :

1. Il est pour le moins surprenant que le respect des obligations de couverture, disposition essentielle du cahier des charges, soit si fortement mis en doute dès les premiers temps de l'activité du nouvel opérateur et que Gouvernement et Autorité de régulation se voient contraints d'engager, dans la précipitation et sans coordination, des enquêtes de vérification. On peut y voir un signe, inquiétant du point de vue des utilisateurs, d'**une absence de maîtrise publique dans la mise en œuvre des communications électroniques sur notre territoire**.
2. Dans cette situation peu ou mal contrôlée, la guerre des tarifs ainsi déclenchée entre opérateurs requiert une vigilance accrue. Les utilisateurs ne peuvent que se réjouir d'une offre tarifaire sensiblement améliorée et de la sortie tant attendue d'un contexte de compétition devenu anémique. Mais il ne faudrait pas qu'**une mobilisation trop exclusive vers le tarif le plus bas** et en vue seulement de la conquête la plus rapide possible du maximum de clients, se développe **au détriment de la modernisation nécessaire des équipements et du suivi de la qualité de service**.
3. L'AFUTT tient à exprimer, dès à présent, son **inquiétude quant à la réalisation des objectifs** annoncés de mise à niveau des réseaux existants et de construction de ceux du futur. Non seulement **la France prend du retard**, mais elle ne marque guère de progrès dans la résorption de **certaines déficiences majeures** : l'achèvement de la couverture du territoire pour la téléphonie mobile, la généralisation de l'accessibilité de tous à l'internet.

Le 15 mars prochain, lors de la présentation des résultats de son « Observatoire des plaintes » pour l'année 2011, l'AFUTT aura l'occasion de revenir plus précisément sur les problèmes ainsi soulevés.

Contact presse : Yanik Galland – yanik.galland@afutt.org - Tél. : 01 79 97 91 46  
Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris [www.afutt.org](http://www.afutt.org) - [www.crestel.org](http://www.crestel.org)

---

#### A propos de l'AFUTT

Depuis 43 ans, l'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.



Paris, le 21 juin 2012

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Avant les départs en vacances, l'AFUTT communique : A l'étranger, l'usage de votre mobile fait grimper la facture**

Attention ! Les appels passés depuis l'étranger (y compris les DOM/TOM) sont surtaxés et hors forfait, quelle que soit la destination de votre appel.

Attention ! Les appels reçus sont partiellement facturés : l'appelant ne paye que la communication sur le territoire français ; le trajet restant vous incombe.

Attention ! Si vous utilisez en France des applications Internet sur votre « smartphone », elles continuent à tourner à l'étranger, et la facture monte très vite si elles ne sont pas bloquées.

Attention ! À l'étranger, le contrôle parental ne fonctionne pas en wifi.

#### **L'absence de précaution peut conduire à des factures de plusieurs milliers d'euros.**

##### **Les conseils de l'AFUTT :**

1. Avant de partir, informez-vous auprès de votre opérateur sur les conditions d'accès et des coûts des communications, de la consultation de votre messagerie, de l'envoi de SMS, de l'accès à l'internet.
2. Lors de votre séjour à l'étranger, vous pouvez avoir intérêt à acheter une carte prépayée d'un opérateur local (dans ce cas, vérifiez que votre mobile est « désimlocké »).
3. Pour les consommations « data » à partir de votre « smartphone », utilisez les recharges (pack) prépayées pour les accès au Net ; renseignez-vous sur les réseaux wifi disponibles sur place. Si vous souhaitez bloquer les usages "data" sur les réseaux publics étrangers, allez dans la partie "Paramètres réseaux" de votre « smartphone » pour désactiver tout fonctionnement Internet hors le wifi.

Complétez votre information en consultant le site de l'AFUTT : [www.afutt.org](http://www.afutt.org)

Contact presse : Yanik Galland – [yanik.galland@afutt.org](mailto:yanik.galland@afutt.org) - Tél. : 01 79 97 91 46

Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris [www.afutt.org](http://www.afutt.org) - [www.crestel.org](http://www.crestel.org)

#### A propos de l'AFUTT

Depuis 43 ans, l'AFUTT, l'Association française des utilisateurs de télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.



Paris, le 18 juillet 2012

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Les utilisateurs des télécoms s'inquiètent

Il n'y a pas eu d'information formelle sur le résultat de la réunion du 17 juillet entre les 4 grands opérateurs de télécommunications et les représentants du gouvernement (M. Montebourg et Mme Pellerin). Mais il y a eu plusieurs déclarations de certains participants qui constituent pour les utilisateurs autant de signes inquiétants.

Il est prêté au Ministre du Redressement Productif d'avoir publiquement souligné que « *beaucoup de choses avaient été faites pour le consommateur* » en matière de télécoms. Déclaration surprenante : l'AFUTT demande des exemples concrets et s'inquiète de ce que pourrait annoncer une telle déclaration.

Le « donnant-donnant » qui s'esquisse entre les opérateurs et le gouvernement met en balance la renonciation à des mesures affectant l'emploi (plans sociaux, localisation des emplois liés aux centres d'appels) contre l'obtention de « *mesures économiques* » (déclaration de M. Roussel). Que désignent ces « *mesures économiques* » ?

Pour le moment, elles ne semblent concerner que certaines des dispositions de la loi du 3 janvier 2008 (dite « loi Chatel »), dispositions relatives à la modernisation de la concurrence (notamment la lutte contre l'opacité de la tarification) et à la protection du consommateur (gratuité du temps d'attente, conditions de désengagement). Dispositions obtenues après de longues négociations en vue de rapprocher la situation de l'utilisateur français de celle des principaux pays de l'Union Européenne.

Dans le cas, par exemple, des conditions de désengagement, ce retour en arrière représenterait une véritable régression du droit. Que signifie l'argument selon lequel revenir sur cette disposition (art. L.121-84-6) serait justifié par le développement aujourd'hui observé des offres sans engagement ? Cela voudrait-il dire que les opérateurs ne sont plus tenus de proposer aux abonnés une période d'engagement n'excédant pas douze mois ?

Beaucoup de questions, pour l'instant sans réponse et qui, par conséquent, inquiètent les utilisateurs. L'AFUTT demande des éclaircissements.

Contact presse : Yanik Galland – [yanik.galland@afutt.org](mailto:yanik.galland@afutt.org) - Tél. : 01 79 97 91 46  
Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris [www.afutt.org](http://www.afutt.org) - [www.crestel.org](http://www.crestel.org)

---

#### A propos de l'AFUTT

Depuis 43 ans, l'AFUTT, l'Association française des utilisateurs de télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

Paris, le 18 janvier 2013

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### La couverture du territoire par le réseau de téléphonie mobile : les chiffres officiels sont faux

En matière de couverture du territoire par le réseau de téléphonie mobile, chacun constate une différence importante et persistante entre les taux régulièrement affichés par les instances publiques (cf. chiffres publiés par l'Arcep) qui se situent entre 98 et 100% de couverture, et la perception des utilisateurs qui, en très grand nombre, témoignent jour après jour de la difficulté d'accès au réseau.

**Le taux de couverture réel est très inférieur au taux officiel.** L'explication de ce **grand écart** se trouve dans les règles adoptées par l'Arcep et qui fixent les critères minimum à observer, sur une zone déterminée, pour la considérer comme « couverte ». Ces critères ont été arrêtés par la décision Arcep n° 2007-0178 du 20 février 2007.

#### À savoir :

- pas plus de 20" pour établir une communication,
- une durée minimum de 1' pour la communication ;
- ne concerne que les communications effectuées à l'extérieur des murs,
- en usage piéton (pas plus de 5 km/h de vitesse de déplacement).

Par ailleurs, assurer la couverture du centre d'un bourg suffit pour considérer que la totalité du bourg est couvert !

#### Ces critères n'ont pas été revus depuis 2007. Ils n'ont plus aucune valeur :

- L'observation de ces seuls critères **n'assure pas l'accessibilité au réseau** telle que définie par l'article D. 98-4 du code des P & T et consacrée par la décision du Conseil Constitutionnel de juillet 2009.
- Ils ne permettent pas de garantir l'acheminement des **appels d'urgence**, ce qui est grave (obligation faite à tout opérateur par l'art. D.98-8 du code des P&T).
- Ils sont totalement **obsolètes** à l'heure où l'usage du téléphone mobile s'étend massivement vers l'internet. Cela contribue à accroître les inégalités, c'est-à-dire à creuser davantage la **fracture numérique**.

#### L'AFUTT demande le changement de ces critères, s'agissant notamment :

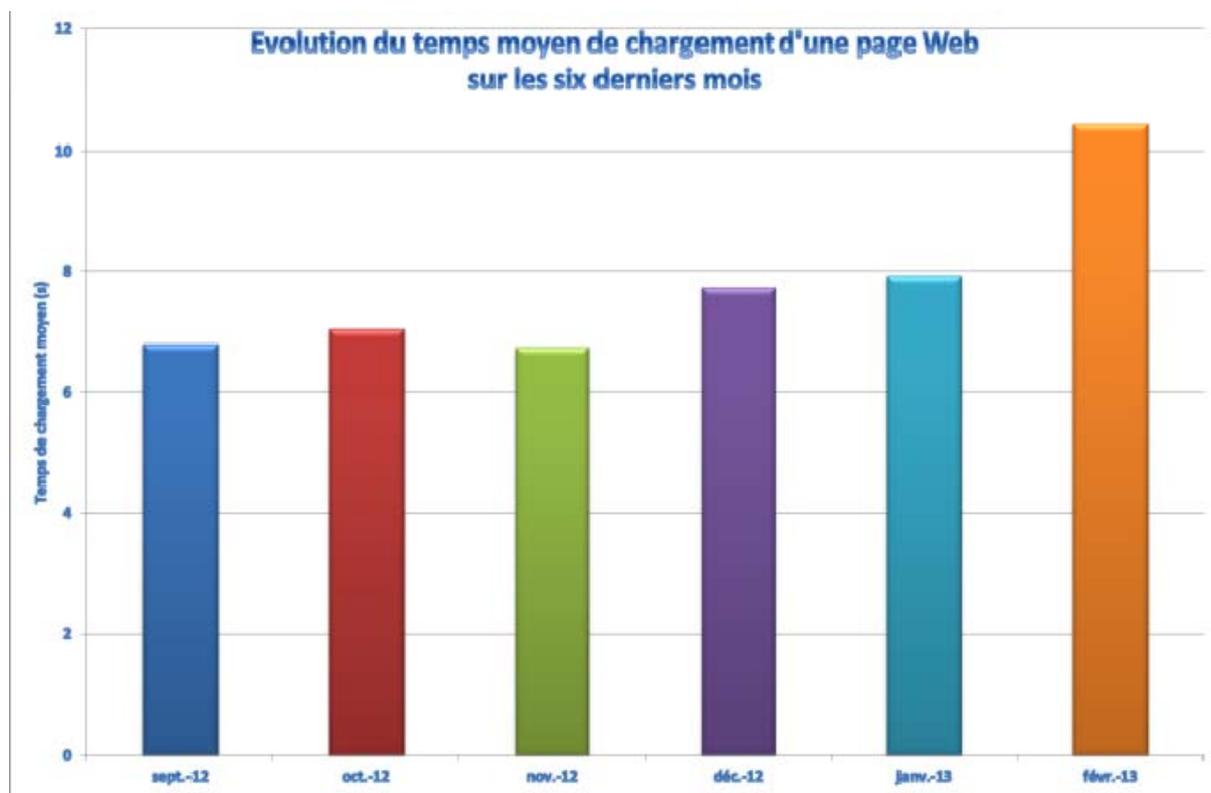
- de la durée garantie de communication,
- de la disponibilité d'un débit minimum d'1 Mgb/s,
- de la possibilité d'accès au réseau en situation de mobilité.

L'application de ces nouveaux critères se traduira naturellement par une forte multiplication du nombre de « zones blanches » sur notre territoire. **C'est le prix de la vérité.** Il peut paraître lourd, mais la tromperie des chiffres officiels en aura été réduite d'autant.

Contact presse : Yanik Galland – yanik.galland@afutt.org - Tél. : 01 79 97 91 46  
Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris [www.afutt.org](http://www.afutt.org) - [www.crestel.org](http://www.crestel.org)

#### À propos de l'AFUTT

Depuis 44 ans, l'AFUTT, l'Association française des utilisateurs de télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.



Source: AFUTT – RUMBI (Real User Monitoring Business Intelligence)