



Observatoire des plaintes et insatisfactions  
dans le secteur des  
communications électroniques  
- Fixe, Mobile, Internet -



**Rapport de synthèse  
des plaintes et insatisfactions reçues en 2006**

***Edition mars 2007***

## Avant-propos

La publication annuelle de l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT, Association Française des Utilisateurs des Télécommunications, est devenue 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 services et prestations.

La présente synthèse couvre l'année 2006 avec de nombreuses références à l'année 2005 et aux années antérieures, permettant ainsi de mieux comprendre les évolutions et d'identifier les tendances lourdes.

L'AFUTT complète ce rapport par ses analyses sur les faits marquants de l'année 2006 et livre son point de vue sur l'avenir du secteur.

Pour s'adapter à l'évolution du domaine, l'AFUTT a enrichi sa nomenclature afin notamment d'affiner les analyses sur les offres associées au haut débit.

Depuis plus de 35 ans, l'AFUTT s'est fixée pour objectifs d'identifier les attentes et les demandes des consommateurs en matière de services de communications électroniques et d'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 diversification des offres et la complexité de certains problèmes rencontrés, ainsi que l'explosion de l'usage du téléphone mobile et de celui de l'Internet rendent plus que jamais nécessaire l'existence d'une association spécialisée et indépendante.

L'activité de l'AFUTT dans ce domaine répond à deux objectifs : assister les personnes qui en font la demande et constituer une base de données des réclamations afin d'identifier les anomalies récurrentes et orienter son action auprès des opérateurs et des pouvoirs publics. L'Observatoire des plaintes et insatisfactions apporte dans cette perspective un ensemble d'indicateurs pertinents, révélateurs des difficultés que les utilisateurs des télécommunications rencontrent.

## Avis au lecteur

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

1°) Les plaintes et insatisfactions 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 2002 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients. En tout état de cause, une plainte, même injustifiée, traduit une insatisfaction, qui mérite l'attention des opérateurs, au moins au plan commercial. Le lecteur trouvera dans nos commentaires des éléments d'appréciation sur l'origine de certains problèmes et sur leur prise en compte par les opérateurs.

Un post traitement est effectué pour s'assurer de la cohérence d'ensemble, notamment : contrôle visuel des fiches, de la qualification de la plainte ou insatisfaction, de la cohérence entre les différents moyens de contact.

2°) Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population des plaignants qui décident de s'adresser à l'AFUTT.

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 plaintes ou insatisfactions reçues à l'AFUTT proviennent généralement d'utilisateurs n'ayant pas reçu 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 fournisseurs.

5°) 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.

6°) Le périmètre couvert par l'AFUTT concerne l'ensemble des marchés regroupés désormais sous l'appellation de communications électroniques. Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en trois secteurs : fixe, mobile et Internet. A noter que sur ce dernier secteur nous traitons plus précisément des problèmes **d'accès à l'Internet, et les services qui lui sont de plus en plus souvent associés** (téléphone sur IP, TV...).

Par contre 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 notre association.

♦ Enfin, il est à noter que l'Observatoire est bâti sur une typologie de plaintes ou insatisfactions très précise **qui compte plusieurs dizaines de genres différents dans chacun des 3 secteurs** et qu'il est procédé également à l'enregistrement des commentaires circonstanciés que les plaignants souhaitent apporter.

Par conséquent, l'AFUTT est en mesure de produire, à la demande, des analyses plus ciblées ou plus approfondies et invite les personnes ou entités intéressées à prendre contact avec l'association si elles souhaitent formuler une demande en ce sens.

# SOMMAIRE

<b>I. Volumétrie globale.....</b>	<b>5</b>
Répartition par moyen de contact.....	5
<b>II. Répartition des plaintes entre les secteurs : mobile, fixe et Internet. ....</b>	<b>6</b>
L'évolution en valeur relative : .....	6
L'évolution en valeur absolue : .....	7
Evolution 2005/2006.....	8
Ratio plaintes/parc.....	9
<b>III. Le TOP dix.....</b>	<b>11</b>
<b>IV. La téléphonie mobile.....</b>	<b>12</b>
Le TOP 5 Mobile .....	12
Positionnement des opérateurs .....	14
<b>V. La téléphonie fixe classique .....</b>	<b>15</b>
Typologie des plaintes.....	15
Positionnement des opérateurs .....	17
<b>VI. L'Internet et les services IP associés.....</b>	<b>18</b>
Typologie des plaintes.....	18
TOP5 .....	18
Positionnement des FAI .....	21
Ratio plaintes/parc.....	21
<b>VII. billets d'humeur.....</b>	<b>23</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>24</b>

## I. Volumétrie globale

---

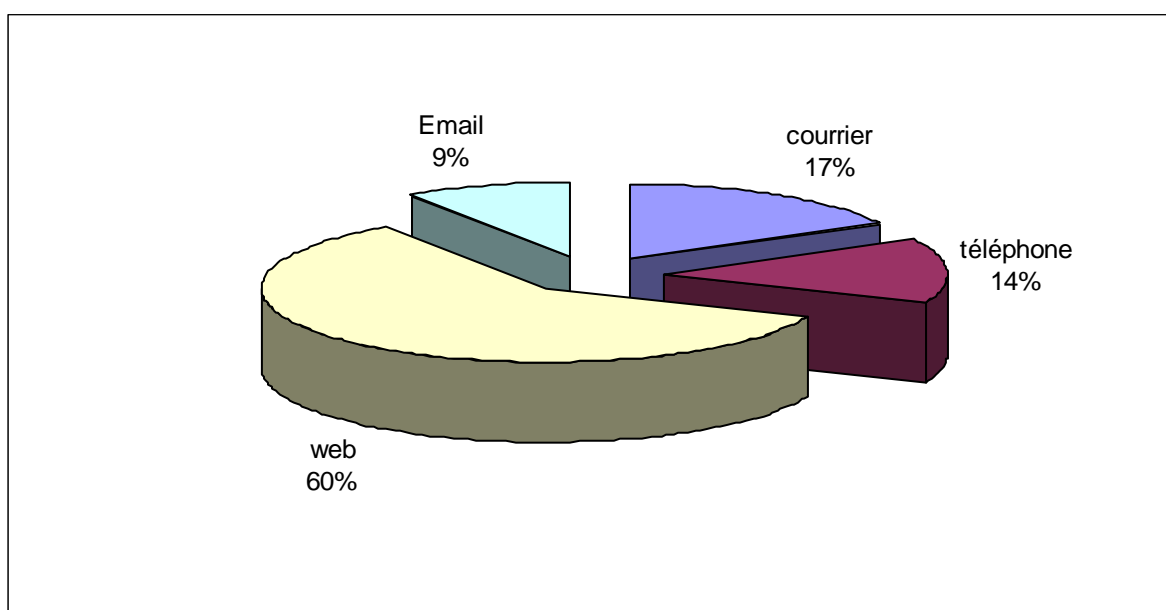
En 2006, l'association a reçu, par téléphone, courrier ou par Internet (web et courriels), près de **12000** (précisément **11682**) témoignages.

Cela représente une augmentation de 35% par rapport à l'année 2005 et 106% par rapport à 2004 ! La croissance du nombre des contacts est partiellement liée à l'augmentation du nombre des abonnés Internet et au développement des services web de l'Afutt. Mais, incontestablement, ces chiffres sont le reflet d'une certaine dégradation de la qualité de service dans le domaine.

### Répartition par moyen de contact

Dès leur arrivée, l'AFUTT classe les plaintes ou insatisfactions reçues en fonction du moyen utilisé pour prendre contact, à savoir le *téléphone*, le *courrier* ou *Internet (web et courriels)*.

En 2006, la répartition par type de contact a été la suivante :



### @ Commentaires

Les contacts à travers l'Internet par le site web sont majoritaires. La facilité de ce type de contact, la croissance du parc d'abonnés Internet et la limitation des capacités de traitement par l'AFUTT des autres moyens de contact expliquent cette situation.

Une analyse plus fine par origine des contacts montre qu'en se limitant aux contacts par courrier ou par téléphone, la croissance globale des contacts serait nulle, avec malgré tout un accroissement sensible (par rapport à 2005) du poids des insatisfactions dans le secteur de l'internet, au « détriment » du secteur de la téléphonie fixe.

## **II. Répartition des plaintes entre les secteurs : mobile, fixe et Internet.**

---

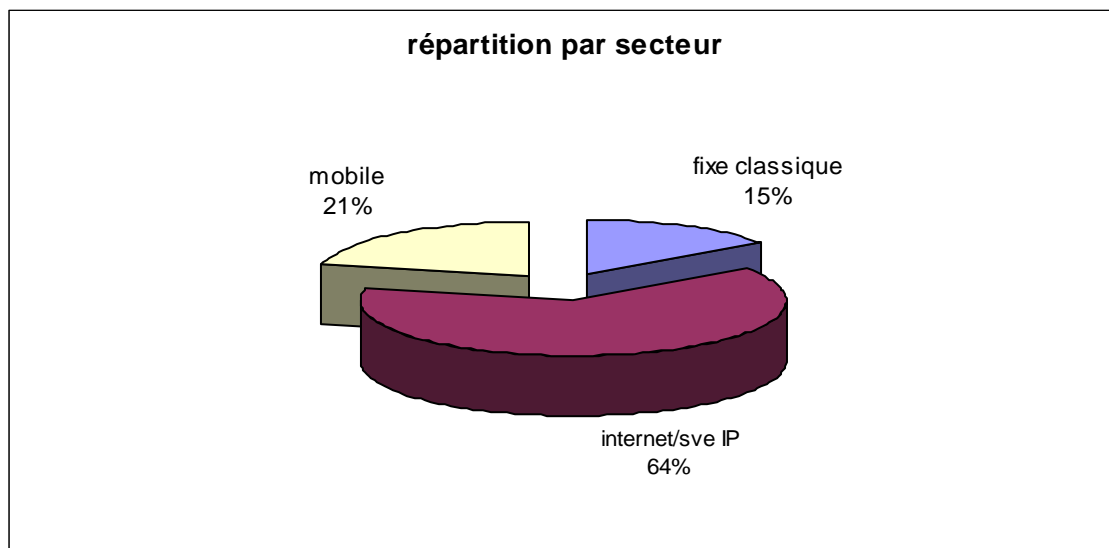
Le domaine des communications électroniques est traditionnellement divisé en trois secteurs : fixe, mobile, Internet.

Comme indiqué dans l'avant-propos, le secteur Internet est constitué des plaintes et insatisfactions exprimées par les clients des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI). Il ne recense pas les plaintes relatives au commerce électronique. Par contre, il intègre tous les services ajoutés par les FAI à leur offre traditionnelle (accès web, messagerie électronique, transfert de fichiers), à savoir la téléphonie sur IP et les bouquets TV.

L'ensemble de ces nouveaux services ayant la caractéristique d'être fournis à partir d'un réseau IP, nous avons qualifié ce secteur : *Internet et services IP*

### **L'évolution en valeur relative :**

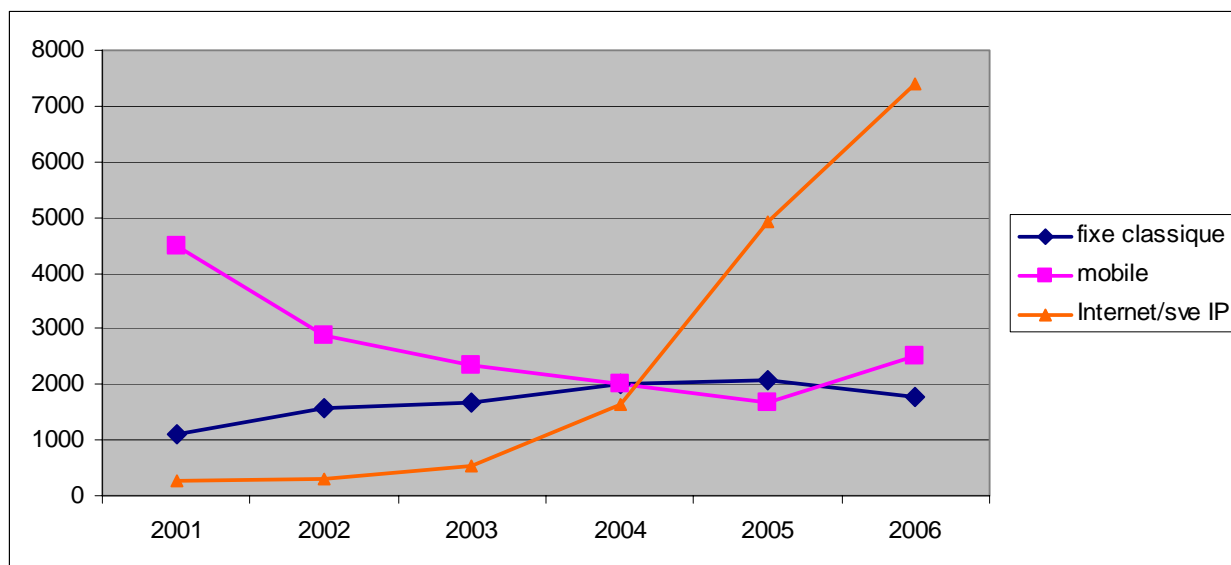
En 2006 la répartition par secteur est la suivante :



En 2006 la part des plaintes du secteur Internet et services IP associés représente 64% du total des plaintes reçues (+ 7 points par rapport à 2005). Le fixe est passé de 24 à 15% (- 9 points) et le mobile de 19 à 21% (+ 2 points). Ces données (en proportion du global des plaintes) indiquent les tendances sachant que les dynamiques de variations sont plus marquées en valeurs absolues par secteur (voir plus loin).

### **L'évolution en valeur absolue :**

Le tableau suivant indique l'évolution du nombre de plaintes reçues secteur par secteur entre 2001 et 2006.



### **@ Commentaires**

Les graphes historiques montrent des évolutions très contrastées pour chaque secteur. Ils doivent être comparés, pour être interprétés rigoureusement en terme de dynamique de qualité, à l'évolution respective des parcs d'abonnés.

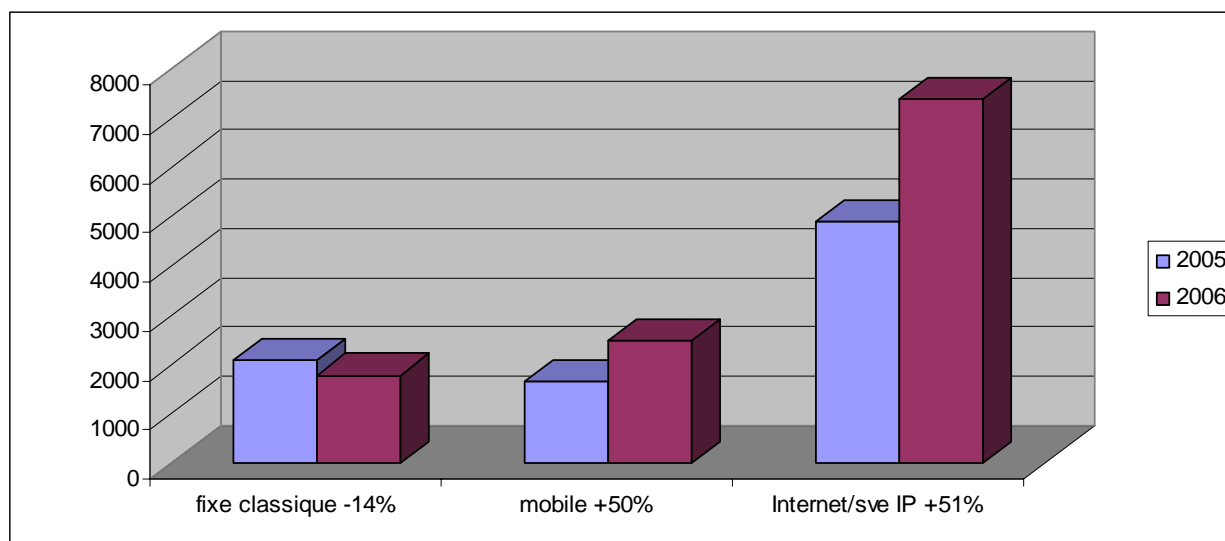
> Le secteur Internet apparaît en très forte hausse depuis 2004 et constitue bien évidemment un sujet de préoccupation pour l'AFUTT, car les relations entre les FAI et leurs clients semblent s'être gravement détériorées.

Nous étudions plus en détail dans le chapitre qui lui est consacré les principaux griefs et les divers éléments techniques, économiques et commerciaux qui conduisent à cette situation

> La téléphonie fixe globalement stable, mais tout de même orientée légèrement à la hausse depuis 2001, amorce en 2006 une inversion de tendance assez naturelle compte tenu de sa maturité et de la régression en nombre d'abonnés.

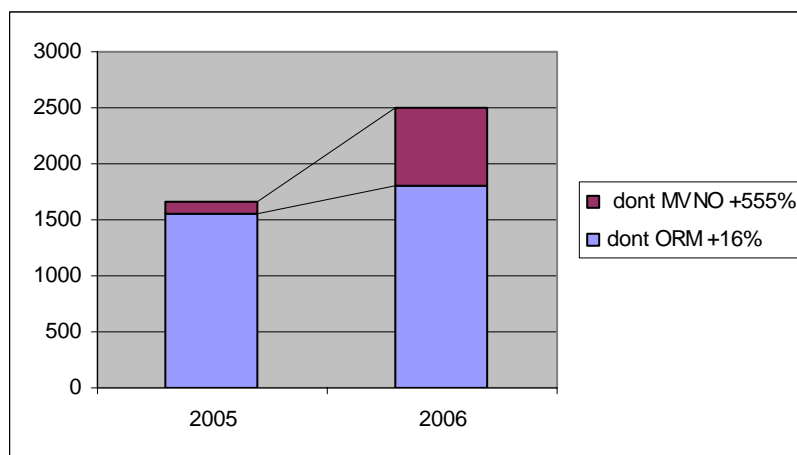
> La téléphonie mobile en baisse régulière depuis 2001 est passée à la hausse, mais dans des proportions qui varient grandement selon les acteurs considérés, comme nous le verrons plus loin. .

## Evolution 2005/2006



### @ Commentaires

- Sans grande surprise le secteur fixe classique est à la baisse.
- La croissance du secteur Internet est forte, mais dans des proportions nettement moins importantes que les deux années précédentes. Elle se situe néanmoins encore un peu au-dessus de la croissance du parc de lignes haut débit : + 40% selon l'ARCEP.
- La croissance du secteur mobile est très contrastée entre les Opérateurs de Réseau Mobile (ORM : Orange, SFR, Bouygues Télécom) et les MVNO, comme l'indique le graphe ci-dessous :



La part des plaintes relatives aux opérateurs de réseau a augmenté de 16%, celle des MVNO de plus de 6 fois, elle-même très impactée par les plaintes relatives à l'opérateur NRJ mobile qui en représente la moitié (voir chapitre IV : la téléphonie mobile).



## Ratio plaintes/parc

La pondération par le parc d'abonnés (ratio plaintes/parc) pour chacun des secteurs permet d'évaluer l'occurrence des plaintes d'abonnés.

L'ordre de grandeur pour l'ensemble du domaine est de une plainte pour 12 000 abonnés en 2006, ce qui représente 125 plaintes pour une unité de parc de 1 million.

Il faut tenir compte des limites de cette donnée : il n'est pas possible d'indiquer de manière exhaustive le nombre de plaintes exprimées par les utilisateurs auprès des opérateurs<sup>1</sup>. A l'inverse, certaines plaintes exprimées auprès d'une association ne trouvent pas trace dans les bases des fournisseurs. Il est notoire, par ailleurs, que certains clients n'émettent pas de réclamations pour différentes raisons : négligence, lassitude, défaut de temps, etc. Enfin, l'AFUTT comptabilise les plaintes au sens nombre de contacts et la plupart des contacts présentent plusieurs motifs d'insatisfaction.

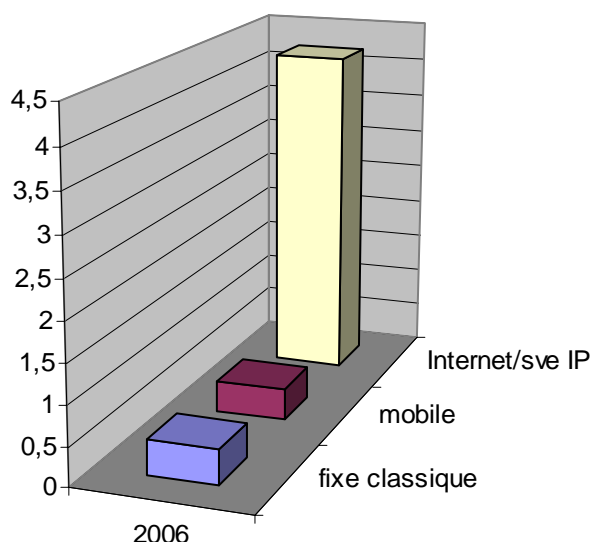
Par conséquent, le ratio nombre de plaintes reçues à l'AFUTT par unité de parc est un minorant par rapport à la réalité des réclamations. Il permet quoi qu'il en soit de comparer les secteurs les uns aux autres et d'apprécier l'évolution du niveau de qualité au sein d'un même secteur d'année en année.

Ainsi, en 2006, nous déterminons le nombre de plaintes par unité de parc en valeurs absolues et en relatif pour comparer les secteurs (voir tableau ci dessous)

	Fixe	Mobile	Internet	Ensemble
Nombre de plaintes par unité de parc	55,6	52,8	528,9	125,2
Valeurs relatives à l'ensemble	0,44	0,42	4,22	1

Les ratios AFUTT pour chacun des secteurs Fixe, Mobile et Internet sont présentés sur le graphe suivant :

*NB : Les valeurs de parc sont prises à mi 2006, selon sources ARCEP*



<sup>1</sup> Nous disposons toutefois d'un calibrage avec les données de certains fournisseurs et notre évaluation est la suivante : une plainte **AFUTT** représenterait entre 1200 et 1500 réclamations exprimées auprès d'un fournisseur et une dizaine de litiges formalisés. Un litige formalisé est une plainte qui atteint le niveau service consommateur (recours interne chez les fournisseurs).

## **@ Commentaires**

**Le secteur de l'Internet et des services IP** demeure très générateur de plaintes avec un ratio de 4,22 qui passe même à 5,3 si l'on ne considère que le parc haut débit, principal générateur de plaintes. Il est nettement supérieur à celui des autres secteurs et révélateur d'un taux de plaintes anormalement élevé par rapport au nombre d'abonnés.

L'AFUTT ne peut que constater la persistance des principaux problèmes rencontrés par les clients des fournisseurs d'accès Internet et services IP (voir chapitre VI).

**Le secteur du téléphone fixe**, avec un ratio de 0,44 contre 0,6 en 2005 et 0,9 en 2004, confirme une tendance à l'amélioration.

**Le secteur du téléphone mobile** avec un ratio de 0,41 est le plus faible des trois, malgré une croissance assez nette des plaintes enregistrées en 2006, comme vu précédemment.

### III. Le TOP dix

Le classement des 10 types de plaintes les plus fréquentes, tous secteurs confondus, s'établit pour 2006 dans l'ordre suivant :

			<i>Evolution par rapport à 2005</i>				
rang	litige	nombre	type	%	en volume	en %	
1	qualité fonctionnement	1865	Internet	16%	+ 101%	↑	+ 5% ↗
2	livraison, installation	1246	Internet	11%	- 31%	↘	- 10% ↘
3	interruption de service	1218	Internet	10%	+ 333%	↑	+ 7% ↗
4	résiliation contrat	950	Internet	8%	+ 46%	↗	+ 1% →
5	résiliation contrat	535	Mobile	5%	+ 6%	↗	- 1% →
6	contrat	500	Mobile	4%	+ 186%	↑	+ 2% ↗
7	facturation	437	Internet	4%	- 30%	↘	- 3% ↘
8	vente forcée	434	Internet	4%	+ 154%	↑	+ 2% ↗
9	facturation	388	Mobile	3%	+ 46%	↗	0% →
10	facturation	290	Fixe	2%	- 55%	↓	- 5% ↘

Ce TOP 10 représente 67% de l'ensemble des plaintes reçues.

#### @ Commentaires

Le TOP 10 met en évidence sur l'ensemble du domaine, les insatisfactions qui arrivent en tête, à savoir 1° la qualité de fonctionnement (qualité proprement dite et interruption de service) 2° les contrats, notamment les problèmes de résiliation souvent consécutifs à un service non ou mal fourni et 3° les difficultés observées à propos des livraisons et des installations.

L'examen par secteur, avec le rappel du TOP 10 2005, donne une bonne indication des secteurs en cause

- 6 litiges du TOP 10 concernent le secteur de l'Internet (contre 5 l'année précédente) et les 4 premières places (contre 3 en 2005) sont occupées par ce secteur.
- Les problèmes de qualité de fonctionnement des accès Internet et des services IP associés (messagerie, téléphone, TV...) occupent la première place.
- Les problèmes de livraison/installation des accès Internet haut débit sont en baisse, cependant les résiliations de contrat sont généralement demandées pour ce motif (impossibilité de mettre en service) et par conséquent il faut tenir compte également du grand nombre de plaintes exprimées en ce sens (rang 4).
- Les problèmes de résiliation de contrat constituent, comme l'an passé, la première source de mécontentement dans le secteur des mobiles (et plus généralement dans le secteur des communications électronique hors Internet). Dans le secteur Internet, ils chutent d'une place tout en accusant une hausse.
- On note toujours la présence dans le TOP 10 des plaintes pour vente forcée, c'est-à-dire la souscription de contrats à l'insu de l'abonné. L'augmentation de ces pratiques commerciales n'est pas acceptable : ce sont des agissements pénalement répréhensibles qui relèvent bien souvent de l'abus de confiance ou de faiblesse.
- Les problèmes liés à la facturation sur les lignes téléphoniques (fixe classique) apparaissent en dernière position et en baisse marquant la bonne tenue de ce secteur.

## IV. La téléphonie mobile

Les plaintes concernant la téléphonie mobile ont nettement augmenté (+50%) en 2006 ce qui constitue un retournement de tendance. Dans cette hausse la part des MVNO est prépondérante comme le montre le schéma de la page 8.

Néanmoins le ratio plaintes/parc reste globalement correct (voir page 9).

Quoi qu'il en soit l'AFUTT, qui émet quelques hypothèses sur les raisons de cette évolution dans la suite de ce chapitre, sera particulièrement attentive à l'évolution de la situation au cours de l'année 2007.

Les sujets d'insatisfaction restent globalement les mêmes. Nous évoquons ci-dessous les principaux.

### Le TOP 5 Mobile

Les principales plaintes relatives à la téléphonie mobile sont présentées dans le tableau suivant :

<i>Evolution</i>							
rang	litige	nombre	%	en volume	en part		
1	résiliation contrat	535	21%	6%	↗	-9%	↘
2	contrat	500	20%	186%	↑	9%	↗
3	facturation	388	16%	46%	↗	0%	→
4	recouvrement & contentieux	169	7%	186%	↑	3%	↗
5	intervention SAV	107	4%	-8%	↘	-3%	↘

### *@* **Commentaires**

Au total, ces 5 types de plaintes représentent 68% de la totalité des plaintes et insatisfactions reçues à l'AFUTT concernant la téléphonie mobile.

#### ➤ **RÉSILIATION**

La moitié des cas de résiliation qui posent problèmes sont en fait des **résiliations** dites « **anticipées** », car réalisées avant le terme de l'engagement initial.

Les opérateurs pratiquent une certaine forme de rétention de la clientèle par le biais des **offres de fidélité**, sans toujours informer le client de la prolongation du contrat. Ils ne s'imposent pas suffisamment de rigueur dans la gestion des contrats et des demandes d'avenants. De ce fait, des incompréhensions naissent, amplifiées par un service client déficient, qui conduisent à la résiliation ; laquelle résiliation, même quand acceptée par le service client, est implicitement refusée lorsque la facturation continue.

A l'opposé, l'opérateur résilie (« coupe la ligne ») pour défaut de paiement suite à un problème de recouvrement ou suite à une utilisation « anormale » de la ligne (cas des illimités limités dont les limites ne sont pas toujours bien explicitées et comprises par le client). Cette « coupure » d'autorité n'arrête pas, pour autant, les prélèvements mensuels jusqu'au terme du contrat initial !

L'AFUTT estime qu'une clarification doit être faite lors de toute contractualisation et demande de modification. Elle considère que les processus internes de l'opérateur doivent gagner en rapidité et en cohérence pour éviter, par exemple, les situations de poursuite de facturation, puis coupure, alors que le bien fondé de la résiliation est reconnu. Souvent encore le client n'est « entendu » que lorsqu'il bloque les prélèvements.

Lorsque la résiliation est à l'initiative de l'opérateur, il est impératif que les motifs explicites en soient donnés, qu'ils se réfèrent à une clause contractuelle et que celle-ci ne soit pas contestable en clause abusive.

L'AFUTT estime enfin que la pratique commerciale des offres de fidélité doit être découplée des conditions de renouvellement de l'équipement (nouveau portable). Compte tenu de la pratique dite de subvention du terminal, il faut réserver les avantages fidélité à des bonus sur

consommation tant que le renouvellement du terminal reste adossé à un engagement de durée (actuellement 2 ans).

#### ➤CONTRAT

Le score, particulièrement élevé en 2006 par rapport à 2005, provient d'une forte concentration de ce type de plaintes (70%) sur NRJ mobile à la suite de la modification des conditions de durée de validité des minutes achetées en prépayé intervenue en octobre 2006.

Cette modification a été très mal vécue par les abonnés, car beaucoup avaient fait le choix de NRJ mobile en raison de la promesse d'une durée illimitée de validité des crédits temps.

On trouve également dans ce type de litige des clients qui se plaignent, soit de ne pas avoir reçu de contrat (cas de certains revendeurs) alors qu'on leur oppose des clauses, soit de la lisibilité de certaines clauses du contrat.

Enfin en cas de demande d'évolution de forfait par le client, des erreurs naissent par manque de confirmation de la prise en compte par le fournisseur.

#### ➤FACTURATION

Les plaintes, dans ce domaine, concernent principalement des **facturations non justifiées** (suite à résiliation par exemple ou suite à une absence de service) et des **augmentations de consommation** jugées anormales. Dans ce registre on trouve le cas des communications de ou vers l'étranger, des communications à des services multimédia qui étaient censées être gratuites ou comprises dans le forfait, des communications à des numéros inconnus de l'abonné, des facturations de SMS non envoyés.

Figurent en bonne place également des contestations sur **l'application de forfait** qui résultent soit d'une mauvaise compréhension de la part du client (voir alors les ambiguïtés des contrats et des grilles tarifaires), soit d'une non prise en compte de la demande d'évolution du forfait. Plusieurs cas de non application du blocage du forfait ou même de déblocage inopiné et non sollicité de ce dernier nous sont signalés.

Subsistent encore dans ce thème des objections sur les modalités de tarification (non application de la tarification à la seconde).

On trouve également des contestations de factures, souvent d'un montant fort élevé, consécutivement à la **perte** ou au **vol de portable**, qui résulte d'un signalement de vol tardif ou de la non prise immédiate du signalement (blocage non activé !)

Des erreurs de manipulation peuvent conduire vers des services multimédia immédiatement facturés. De même le non blocage du clavier entraîne parfois des consommations non désirées. Il serait souhaitable que l'ergonomie des menus permette d'interdire temporairement ou définitivement certains appels.

#### ➤RECouvreMENT ET CONTENTIEUX

Les plaintes de ce type sont souvent des conséquences d'événements mal gérés dans la relation client comme les résiliations, les vols ou pertes de portable, les facturations anormales ...( voir ci-dessus) qui se traduisent par un blocage des paiements suivant ou précédant une coupure de ligne. Ils sont en forte progression.

Certains utilisateurs se posent la question de la légitimité de l'intervention d'une société de recouvrement, d'autant que le contentieux est considéré réglé avec le service client de l'opérateur concerné.

#### ➤SAV

Légèrement en baisse, ce type de réclamations concerne classiquement

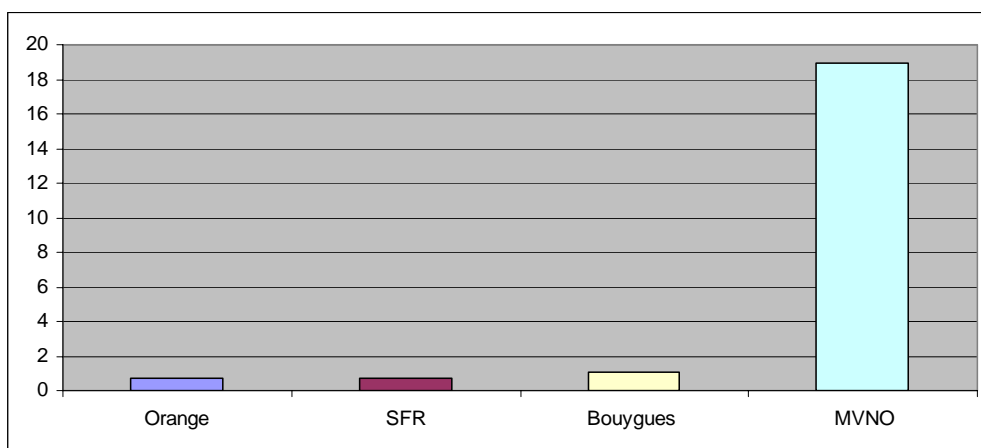
- des temps de réparation ou des échanges trop longs qui privent l'utilisateur de service
- des pannes à répétition, suite à de mauvaises réparations
- des restrictions de garantie jugées excessives.

Ces réclamations concernent encore trop souvent des difficultés pour obtenir le code de désimlockage.

### Positionnement des opérateurs

Le volume de plaintes par unité de parc, tous opérateurs confondus, calculé plus haut, est de 52,8 pour le secteur mobile. Ce volume et la valeur relative (ratio plaintes/parc) pour les 3 opérateurs mobile de réseaux et les MVNO pris dans leur ensemble donne le résultat suivant :

Orange	SFR	Bouygues	MVNO	Ensemble	
35,2	35,4	53,6	992,8	52,8	Plaintes /unité de parcs
0,666	0,671	1,015	18,8	1	Valeurs relatives (1)



#### (1)Éléments de calcul et d'interprétation

1) Les valeurs relatives encore appelées ratio plainte/parc doivent se comprendre de la manière suivante : s'il n'y avait qu'une plainte par unité de parc, avec sa diversité actuelle réelle, alors il y aurait 18,8 plaintes, 1,015 ... si cette unité de parc était homogène et composée respectivement de clients MVNO, de clients Bouygues, etc. Ce ratio **AFUTT** correspond également au rapport : pourcentage de plaintes / pourcentage de parc.

2) Les valeurs de parc sont calculées sur les données ARCEP de juin 2006 (46,6 millions pour les opérateurs de réseau en métropole et 0,7 million pour les MVNO) auxquelles nous avons appliqué pour les opérateurs de réseaux les dernières données ARCEP disponibles sur les parts de marché des opérateurs mobile (46,8% pour Orange, 35,3 pour SFR, 16,9 pour Bouygues en juin 2005).

### @ Commentaires

Les deux opérateurs de réseaux Orange et SFR, côte à côte, présentent le meilleur score. Celui de Bouygues un peu en retrait reste très voisin. En revanche les MVNO présentent pour leur part un ratio anormalement élevé.

Si l'on retire les plaintes relatives aux mécontentements exprimés à propos de la modification de durée de validité des prépayés NRJ, le ratio des plaintes des MVNO descend à 10,7 (reste donc encore dix fois plus élevé que celui des Opérateurs Réseau Mobile). Les principales difficultés rencontrées par les clients des MVNO se distinguent dans le TOP 5 du secteur mobile. Le trio qui arrive en tête concerne la facturation (23,6%), les résiliations (9,7%) et les livraisons-installations (5,8%).

## V. La téléphonie fixe classique

### Typologie des plaintes

Les principales plaintes relatives à la téléphonie fixe classique (téléphonie standard sur réseau commuté de France Telecom, services d'opérateurs en présélection, service de télécartes et services de routage) sont présentées dans la liste suivante :

#### TOP 5

<i>Evolution</i>							
rang	litige	nombre	%	en volume		en part	
1	facturation	290	16%	-55%	↓	-15%	↘
2	contrat	275	15%	+ 32%	↗	+ 5%	↗
3	vente forcée	245	14%	- 5%	↘	+ 1%	→
4	interruption de service	188	11%	+ 53%	↑	+ 5%	↗
5	résiliation contrat	156	9%	- 27%	↘	- 2%	↘

#### *@* **Commentaires**

Au total, ces 5 types de plaintes représentent 65% de l'ensemble des plaintes et insatisfactions reçues par l'AFUTT dans ce secteur. Ce TOP 5 comprend les mêmes types de litige qu'en 2005 avec un classement légèrement différent.

#### ➤ **FACTURATION**

Les plaintes concernant la facturation restent numéro un du TOP 5, mais diminuent très sensiblement en volume, pour atteindre des proportions comparables aux 2 types suivants « contrat » et « vente forcée ». Les efforts entrepris par France Telecom pour lutter contre les fraudes générées par les services en « kiosque micro » (appelés aussi dialer) ajoutés au développement du haut débit (qui échappe pour l'instant à ce type de piège) expliquent en partie cette amélioration.

La facturation pour compte de tiers demeure une « surprise » pour les consommateurs qui ne comprennent pas l'apparition dans leur facture d'un opérateur tiers qu'ils ne connaissent généralement pas et avec lequel ils n'ont pas de relation contractuelle.

En matière de services à valeur ajoutée (SVA), l'AFUTT considère que les opérateurs doivent protéger les consommateurs des fournisseurs de service indécidés. Or ils sont encore trop souvent piégés. L'opérateur doit, à tout le moins, se montrer compréhensif devant un consommateur lésé qui refuse de payer les communications litigieuses et éviter les mesures coercitives : coupure de ligne, poursuites judiciaires pour obtenir le paiement de ces communications. Plus généralement, pour les services kiosques une grande avancée dans la lisibilité tarifaire et dans la présentation des factures est indispensable pour établir la confiance du consommateur.

#### ➤ **CONTRAT (PRIX, CAUTION, DURÉE...)**

15% des plaintes portent sur des contestations relatives aux modalités d'application des contrats (hors résiliation).

Au cours de l'année 2006, c'est en partie l'affaire dite du « 100% illimité » de France Telecom qui a alimenté ce type de litige. A la suite de la décision prise par France Telecom en mars (et communiquée aux abonnés en avril) de retirer son offre de forfait illimité 24h/24h, l'AFUTT a reçu de nombreuses plaintes d'abonnés mécontents.

Les plaignants déclarent :

- être choqués que l'on puisse changer une offre aussi radicalement
- estimer que le temps proposé (20 minutes par jour) n'est pas suffisant, comparé à "l'offre illimitée" initialement souscrite et nullement compensé par une diminution du montant mensuel

- s'étonner de l'excuse invoquée par France Telecom d'une masse non prévue de fraudeurs, alors que l'opérateur avait prévu dans son contrat qu'il pouvait, en cas d'utilisation inappropriée, d'abus manifestes, procéder à la résiliation de l'offre.

#### ➤ **VENTE FORCÉE**

Les pratiques de vente forcée sont en légère diminution dans le secteur du fixe classique. Elle y prend généralement la forme de « présélections non sollicitées », particulièrement surprenantes, car réalisées sans coupure de ligne.

#### ➤ **INTERRUPTION DE SERVICE**

Reviennent souvent des plaintes sur des interruptions de lignes dues à des orages et dont la remise en état est jugée longue. Si ces plaintes émanent plus souvent de petites agglomérations, les villes ne sont pas à l'abri. Lignes en mauvais état, périodiquement interrompues (pannes récurrentes causées par le mauvais état des lignes), coupures intempestives rendant les communications difficiles.

Dans le cadre du SAV, les abonnés sont souvent surpris par les prix à payer pour les déplacements d'agent et les remises en état. L'information n'est pas toujours faite, ni les devis présentés. Ils se plaignent également de délais de réparations non indiqués ou non tenus.

Dans les cas relevés, on est loin de remise en service en 48 heures, base du contrat de France Télécom. On signale aussi les difficultés à joindre le 1013. Il est certain que les situations sont particulièrement mal vécues, lorsqu'il s'agit de tout un village ou que des personnes âgées ou malades en sont victimes.

#### ➤ **RÉSILIATION**

La plupart de ces plaintes proviennent d'une résiliation de la ligne de l'abonné, qu'elle ait été demandée par lui et non prise en compte ou imposée par l'opérateur à la suite de défaut de paiement.

L'AFUTT rappelle ici que *sauf en cas de fraude, de retard ou de défaut de paiement persistants... seul le service pour lequel des factures sont restées impayées peut être interrompu (directive européenne.)*



## **Positionnement des opérateurs**

Ce chapitre traite des activités de services téléphoniques conventionnels, c'est-à-dire celles de l'opérateur historique France Télécom au sens du service universel, des offres téléphoniques sur réseau commuté et des opérateurs alternatifs fonctionnant sur le principe de la sélection ou de la pré-sélection des appels.

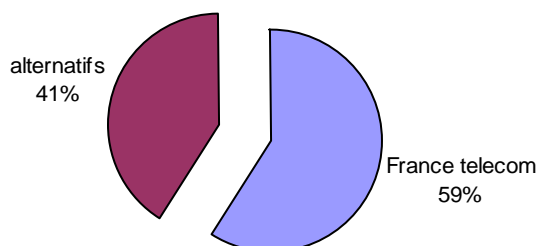
Les services en présélection sont en baisse de 12% en 1 an, mais encore crédités de 7,4 millions d'abonnées en juin 2006.

Les activités de services téléphoniques sur large bande sous protocole IP proposées dans le cadre des offres « double ou triple play » n'entrent pas dans le champ de cette analyse (voir plus loin le chapitre sur l'accès Internet).

Quatre grands opérateurs se partagent ce marché en France : France Télécom, Cegetel, TELE2 et 9 telecom, auxquels on peut ajouter Alice (Telecom Italia) avec son offre « libre téléphone ».

En dehors de ces opérateurs, l'AFUTT a identifié un ensemble de plaintes (notamment des ventes forcées) concernant des acteurs tel que One.Tel, Endéis, TalkTalk (The Phone House) ...

La répartition des plaintes du fixe entre France Telecom et les opérateurs de présélection se présente comme suit :



### ***@ Commentaires***

Le volume des plaintes relatives à France Télécom est à considérer sous le double aspect de sa part de marché importante, environ 75%, et de son rôle particulier de gestionnaire de la ligne téléphonique (abonnement) qui porte sur 100% des abonnés (les siens et ceux qui utilisent des services concurrents fonctionnant en présélection ou en dégroupage partiel).

Dans ces conditions, 60% de plaintes n'est pas un pourcentage anormal.

## VI. L'Internet et les services IP associés

Les offres haut débit ont considérablement évolué au cours des deux dernières années. De simples fournisseurs d'accès Internet, les opérateurs de ce marché sont devenus des prestataires de services à part entière avec en particulier des offres multi-services intégrant le téléphone et la télévision. On a même vu apparaître, courant 2006, des offres de convergence fixe-mobile que certains n'hésitent pas à qualifier de « quadruple play ».

Ces offres sont proposées avec la technologie ADSL ou la technologie Docsis sur les câbles de télévision.

D'abord prudents, les FAI concurrents d'Orange, qui opèrent en ADSL sur les lignes de France Télécom, ont proposé leurs services en dégroupage partiel, le service de téléphonie apparaissant alors comme une deuxième ligne principalement pour appeler. Mais l'année 2006 marque la forte croissance des lignes entièrement dégroupées (dégroupage total) qui permettent d'« économiser » le prix de l'abonnement à France Telecom.

Depuis 2005, le secteur Internet et services IP arrive en tête des plaintes reçues à l'AFUTT. Il a représenté 64% des plaintes et insatisfactions exprimées en 2006, en augmentation de 51% par rapport à 2005 et prend les 4 premières places du TOP 10.

### Typologie des plaintes

La liste ci-dessous établit le classement des principales plaintes du secteur Internet et services IP associés.

#### TOP5

		évolution					
Rang	litige	nombre	%	en volume	en part		
1	qualité fonctionnement	1865	25%	+101%	↑	+ 6%	↗
2	livraison, installation	1245	17%	- 31%	↘	- 20%	↘
3	interruption de service	1218	16%	+ 333%	↑	+ 11%	↗
4	résiliation contrat	950	13%	+ 46%	↗	0%	→
5	facturation	437	6%	- 30%	↘	- 7%	↘

### @ Commentaires

Ces plaintes représentent 77% de l'ensemble des plaintes reçues dans le secteur Internet.

#### QUALITÉ DE SERVICE ET INTERRUPTION DE SERVICE

Nous avons distingué les défauts majeurs, soit principalement les interruptions de service qui représentent 16% des plaintes, des défauts plus aléatoires de fonctionnement qui arrivent en tête avec 25%. Dans cette catégorie se trouvent les défauts suivants : baisse de débit, qualité auditive médiocre de la communication, indisponibilité momentanée, services optionnels non disponibles, etc.

Au total, les problèmes de qualité de service, y compris les interruptions pures et simples, représentent 41% (25 + 16) des problèmes rencontrés par les utilisateurs. A noter que ces plaintes ne portent que sur le fonctionnement du réseau et des services proposés, les dysfonctionnements administratifs (non prise en compte des demandes clients, des paiements, etc.) et la sous-performance largement constatée des hot lines devraient logiquement s'ajouter dans le cadre d'une évaluation de la « qualité globale ».

Ce type de plaintes et insatisfactions est en forte augmentation : + 333% pour les interruptions de service et + 101% pour la qualité de service.

La très nette montée des problèmes en cours d'exploitation et la relative baisse des problèmes d'installation (voir ci-après) s'expliquent par l'importance du parc d'abonnés installés en haut débit (11 millions d'accès à mi-2006) nettement supérieur aujourd'hui au nombre annuel d'installation (3,2 millions - source ARCEP).

#### ➤ LIVRAISON / INSTALLATION

N°1 des plaintes en 2005 ce type de problèmes - retard de livraison, dégroupage defectueux, incompatibilité technique, impossibilité de mise en service, etc. - sont en deuxième position en 2006 et en baisse de 31%.

Cependant il faut relativiser ce résultat, car nombre d'abonnés décident dans ces circonstances et lorsque le problème persiste trop longtemps de résilier leur contrat.

Si l'opérateur fait des difficultés pour accepter cette résiliation pourtant légitime, nous retrouvons les plaingants à la rubrique résiliation.

Par ailleurs, ramenés aux 3,2 millions de nouveaux clients, les problèmes d'installation/livraison restent importants, le ratio plaintes/parc étant supérieur à celui des plaintes pour défaut de qualité de service.

Au moment de la mise en service des lignes Internet haut débit, les consommateurs rencontrent les principaux problèmes suivants :

Après avoir passé l'éventuel obstacle des retards de livraison des modems ou boxes (trop souvent en rupture de stock), qui représentent à eux seuls 28% du total, les Internaute se trouvent trop souvent confrontés aux aléas du dégroupage, auxquels il faut désormais ajouter parfois ceux de la portabilité du numéro.



**L'analyse de l'AFUTT** : la technique du dégroupage et les procédures de mise en œuvre qui lui sont associées est cause de divers graves dysfonctionnements. En particulier, l'année 2006 aura vu l'apparition de nombreux cas dits « d'écrasement à tort » : un abonné n'ayant rien demandé à personne se trouve dégroupé par erreur pour le compte d'un autre abonné qui lui-même attend désespérément la mise en service de sa ligne ! Au global, selon nos estimations, l'ensemble des aléas du dégroupage aurait représenté plusieurs centaines de milliers de pannes sur l'année 2006.

Reste ensuite à réaliser ce que l'on appelle l'« initialisation » du (des) service(s), ce qui ne va pas toujours de soi, dès lors que de nombreux logiciels et matériels doivent être installés et fonctionner ensemble (modem ou box ; ordinateur et ses logiciels ; accès WiFi ; téléphone ; TV, etc.).

Au total, et en raison de la complexification des offres, de la diversité des configurations client et de la faiblesse des services d'assistance, les problèmes d'installation restent l'un des premiers sujets de préoccupation pour ce secteur.

#### ➤ RÉSILIATION

Les conditions de « sortie » varient d'un fournisseur à l'autre. Certaines peuvent donner lieu à contestation et les motifs « légitimes » restent à consolider sur le terrain réglementaire et commercial. Il est bien évident que l'absence de service sur une trop longue période doit devenir un motif légitime de résiliation sans frais, dès lors que le service d'assistance de l'opérateur ne peut apporter une solution au problème.

Les modalités de restitution des équipements (modem ou box) sont souvent rigoureuses (emballage d'origine, délais...) et sujettes à litiges.

#### ➤ **FACTURATION**

Les plaintes générées par des difficultés de facturation sont en légère baisse.

Les erreurs sont variées : non prise en compte de modification de contrat, mauvaises informations tarifaires, difficultés de trouver un interlocuteur "facture".

#### ➤ **VENTE FORCÉE**

Les ventes forcées n'apparaissent pas dans le TOP 5 (N°6), mais constituent un problème suffisamment grave pour être traité ici. En effet, avec 434 plaintes reçues à l'AFUTT, elles se trouvent quasiment au même niveau que les problèmes de facturation et surtout elles portent sur des pratiques tout à fait répréhensibles : abus de faiblesse, abus de confiance, tromperie.

En 2006, le cas de ventes forcées réalisées en nombre par des revendeurs pour le compte de Neuf Cegetel sur les foires de Paris, Nancy et Bordeaux a été dénoncé.

Il est à noter que les conséquences pour les victimes sont sérieuses, car le dégroupage de leur ligne contre leur gré les prive de téléphone, et d'accès Internet s'ils en étaient utilisateurs, et les démarches à faire pour remettre en service la ligne sont longues et mal balisées.

#### ➤ **SERVICES CLIENTS**

L'inefficacité des services clients des FAI aura alimenté bien des chroniques tout au long de l'année 2006.

Selon une enquête de 60 millions de consommateurs publiée en octobre, pas moins de 61% des répondants se disent peu ou pas satisfaits des hot lines de leur FAI.

Si la grogne a surtout porté sur les temps d'attente trop longs (et encore trop souvent payants) et l'incapacité des interlocuteurs à résoudre les problèmes posés, le TMCC (TechCity Mystery Contact Challenge) de son côté fait état d'une grave déficience du secteur dans la relation par messagerie électronique : un email sur 2 ne reçoit aucune réponse dans les 5 jours ouvrables.

Faute de pouvoir s'appuyer sur des services support technique performants, les Internautes sont souvent amenés à chercher leur salut sur les forums de discussion, et y sont même parfois encouragés par leurs fournisseurs.

## **Positionnement des FAI**

En France les offres d'abonnement à l'Internet bas et haut débit sont nombreuses, en provenance d'entreprises très diverses. Il y a les « historiques » présents sur le marché dès le début ou presque avec des profils de spécialistes (pure players) : Free, Club Internet, AOL.... On trouve ensuite les opérateurs téléphoniques : Orange (France Telecom), Neuf Cegetel, Télé 2, Alice (Télécom Italia). Et enfin les câblo-opérateurs Noos, UPC, Numéricâble, regroupés désormais en une seule entité.

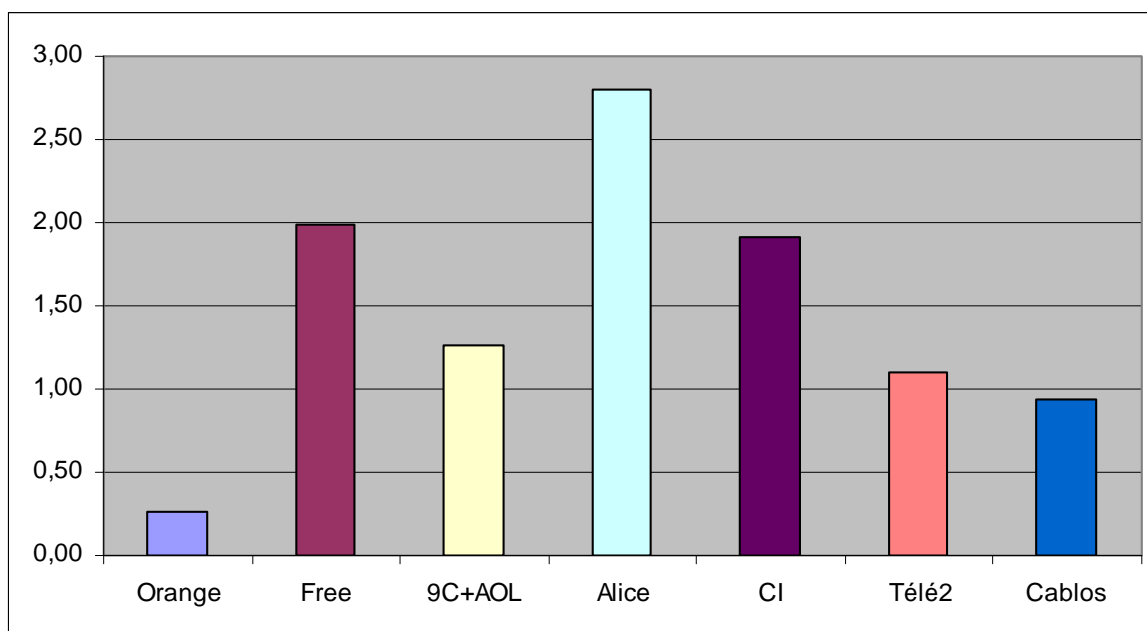
## **Ratio plaintes/parc**

La connaissance du parc d'abonnés permet d'établir un ratio plaintes/parc. Il est ainsi possible de tenir compte du nombre d'abonnés dans l'appréciation de la contribution du FAI au volume des plaintes.

Considérant que l'immense majorité des plaintes reçues à l'AFUTT en 2006 concerne les offres haut débit, nous avons pris l'option de présenter ici un ratio plaintes/parc haut débit.

	Orange	Free	9C+AOL	Alice	CI	Tele2	Cablos *	Total
Plaintes / unité de parc (1)	175	1310	834	1849	1267	724	619	661
Ratio	0,26	1,98	1,26	2,80	1,92	1,10	0,94	1

\*Noos, numericable, UPC



### **Eléments de calcul et d'interprétation**

- 1) Les ratios correspondent à une représentation du rapport : plaintes/parc. L'unité de parc est le million de lignes. Le ratio est représenté en relation avec le rapport plaintes/parc de l'ensemble du secteur
- 2) Les valeurs de parc sont calculées sur les données de l'ARCEP à juin 2006 et les parts de marché données par l'IDATE à la même période.

### **@ Commentaires**

Ces ratios montrent que Alice (Telecom Italia), Free et Club Internet forment un premier groupe de FAI plus générateurs de plaintes, avec des ratios nettement supérieurs à 1, en particulier Alice. Neuf/Cegetel/Aol, Télé2, et les câblo-opérateurs forment un second groupe avec des valeurs proches de 1. Enfin le moins générateur de plaintes est Orange (il est aussi le fournisseur qui possède le parc d'abonnés haut débit le plus important).

Alice, l'opérateur le plus souvent critiqué tout au long de l'année, nous a fait savoir que l'évolution technique de son réseau et la croissance de son activité ne lui avaient pas permis d'assurer la mise à disposition de ses services dans des conditions optimales pour une partie de ses clients.

L'opérateur estime être désormais en situation de reprendre une dynamique positive d'amélioration constante de la qualité de service. Nous verrons. Mais l'AFUTT estime déjà positive l'attitude qui consiste à ne pas nier les difficultés techniques et opérationnelles relatives aux offres haut débit et multi-services, ce qui n'a pas toujours été le cas des acteurs de ce secteur.

Dans cet ordre d'idée, on peut citer l'amende honorable faite par le groupe Neuf Cegetel lors de la vague de ventes forcées de ses contrats par des distributeurs indécents en juin 2006.

De son côté Free semble avoir pris des mesures pour réduire l'occurrence des plaintes à son égard, même si nombre de problèmes subsistent comme les délais de livraison des freeboxes ou la question de la réduction jugée injustifiée de débits pour ses abonnés des zones non regroupées.

### Faux débit et pas débit

La promotion des offres haut débit par l'annonce des débits max, au surplus le plus souvent sans précision du type de mesure, IP ou ATM (soit avec une incertitude de 25% !) marque à l'évidence un manque de transparence pour l'ensemble du secteur.

Quelle interprétation donner au débit max ? Cela dépend, nous dit-on, de la qualité de la ligne, de la distance au central de rattachement... Certes, mais encore ? Pour une caractéristique essentielle des offres, opter pour une formulation ambiguë n'est pas sain.

La définition d'un niveau de service pertinent dans un contrat de ce type est bien sûr le débit minimum garanti.

Plusieurs textes réglementaires, renforcés par l'arrêté du 16 mars 2006, imposent aux opérateurs de faire figurer dans leurs contrats des informations sur le niveau de qualité de service qu'ils proposent, entre autres choses de prendre des engagements sur les débits et de prévoir des compensations lorsque les engagements contractuels ne sont pas tenus.

Après analyse des conditions générales de vente des principaux fournisseurs, l'AFUTT fait le constat que les engagements de débit demeurent peu contraignants, ambigus dans leur énoncé et que les conditions de sa mesure ne sont pas précisées ni facilement opposables par les utilisateurs pour exercer leur droit.

### Aux frontières de l'illimité

L'année 2006 a remis sur le devant de la scène la question des modalités d'emploi des offres illimitées.

L'offre Néo de Bouygues Telecom et l'offre 100% illimitée de France Telecom ont, chacune à leur manière, mis en évidence les « limites » de l'illimité !

Dans le cas de Néo, outre que l'énoncé de la plage horaire « à partir de 20 heures » ne donnait pas explicitement l'information de la fin du bénéfice de « l'illimité » à minuit, d'autres limitations peu lisibles ou visibles sont fixées par l'opérateur : moins de 99 numéros d'appels différents et pas plus de 4 codes IMEI (portables) différents dans la période de facturation. A cela s'ajoute l'interdiction de cession d'appel, et d'appel vers des plateformes, notions évoquées sans explications précises.

Les motifs avancés par France Telecom pour la suppression de son offre 100% illimité, qui permettait notamment d'appeler en illimité les mobiles, sont également en rapport avec des usages considérés comme abusifs par l'opérateur.

Depuis que les offres illimitées existent, des problèmes sérieux de rentabilité se posent dès lors que les consommations cumulées dépassent les prévisions des marketeurs. Outre que l'appétit de communications peut être intarissable (contrairement au buffet à volonté des salles de restaurant !), des usages déviants se développent inévitablement sur ces formules. L'épisode douloureux de l'offre SWEG (soir et week-end gratuit) chez SFR et à un degré moindre du « millenium » chez Bouygues Telecom, avait pourtant déjà de quoi alerter.

Pour l'AFUTT, il importe d'une part que les limitations, lorsqu'elles existent, soient claires et peu nombreuses, et que d'autre part, si des incertitudes pèsent sur la pérennité de l'offre, une mention doit en faire état dès le début de la commercialisation.

## Conclusion

Le secteur des communications électroniques est sans doute l'un des plus innovants, créant des situations relationnelles inédites entre clients et fournisseurs. Par conséquent, il nécessite une régulation forte, gérée collectivement, avec souplesse et réactivité, mais aussi avec beaucoup de fermeté pour restituer aux consommateurs leurs droits, trop souvent mis à mal par des pratiques commerciales trop agressives et des technologies pas toujours (pas encore) bien maîtrisées.

Contact AFUTT : *BP 1, 92430 Marnes la Coquette*  
*www.afutt.org - Mél : infos @ afutt.org*