



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



Rapport de synthèse

Année 2005

Avant-propos

La publication annuelle de l'Observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs des Télécommunications) est devenue un évènement attendu dans le secteur des communications électroniques, car il permet d'éclairer les consommateurs sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer et 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 2005 avec de nombreuses références à l'année 2004 (et parfois aux années antérieures), permettant ainsi de mieux comprendre les évolutions, d'identifier les tendances lourdes.

L'AFUTT complète ce rapport par ses analyses sur les faits marquants de l'année 2005 et livre son point de vue sur l'avenir du secteur.

Au cours de l'année 2005, l'AFUTT a travaillé en profondeur à l'amélioration de sa nomenclature des plaintes, afin de tenir compte de l'évolution des offres en particulier des services Internet et offrir un espace enrichi de recueil des plaintes sur son site web.

Cette nouvelle nomenclature est opérationnelle depuis janvier 2006. Nous l'avons conçue comme un sur-ensemble de la précédente de sorte que toute plainte de l'ancienne trouve sa place dans la nouvelle, afin d'assurer une continuité des analyses produites par l'AFUTT.

Avec cette nouvelle typologie des plaintes et insatisfactions, nous devrions être en mesure d'affiner nos analyses, notamment celles qui portent sur les services associés aux offres haut débit (web, e-mail, téléphone, télévision...).

Avis au lecteur

Il convient ici de préciser les quelques limites d'interprétation des résultats qu'il faut garder à l'esprit.

1°) Les plaintes sont enregistrées au fil de l'eau et un post traitement est effectué pour en vérifier la cohérence. Toutefois l'AFUTT enregistre les plaintes sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des litiges (conformément 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 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.

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

3°) Les plaintes reçues à l'AFUTT proviennent généralement de clients n'ayant pas reçu de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'AFUTT est donc en premier lieu un **indicateur de l'efficacité du traitement des litiges** par les 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 désormais sous l'appellation de communications électroniques. Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en 3 secteurs : fixe, mobile et Internet. A noter que sur ce dernier secteur nous traitons plus précisément des problèmes **d'accès à l'Internet** et aux *services qui lui sont éventuellement associés*, en particulier les problèmes liés à la téléphonie sur IP. Par contre, les litiges portant sur le commerce électronique et d'une manière générale sur 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 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

I. Pourquoi un Observatoire des plaintes.....	5
2005 : une nette augmentation des plaintes reçues.....	5
Répartition par moyen de contact.....	5
II. Répartition des plaintes entre mobile, fixe et Internet.....	6
Ratio plaintes/parc.....	8
III. Le TOP 10	10
IV. La téléphonie mobile.....	11
Typologie des plaintes.....	11
Positionnement des opérateurs	13
V. La téléphonie fixe.....	14
Typologie des plaintes.....	14
Positionnement des opérateurs	15
VI. L'Internet.....	17
Typologie des plaintes.....	17
Positionnement des FAI	18
Ratio plaintes/parc.....	20
VII. Billets d'humeur	21
Conclusion.....	24

I. Pourquoi un Observatoire des plaintes

Depuis plus de 35 ans, l'AFUTT s'est fixée pour objectif 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.

L'activité de l'AFUTT s'est orientée vers la gestion des plaintes avec 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 apporte dans cette perspective un ensemble d'indicateurs pertinents, révélateurs des difficultés que les utilisateurs des télécommunications rencontrent.

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.

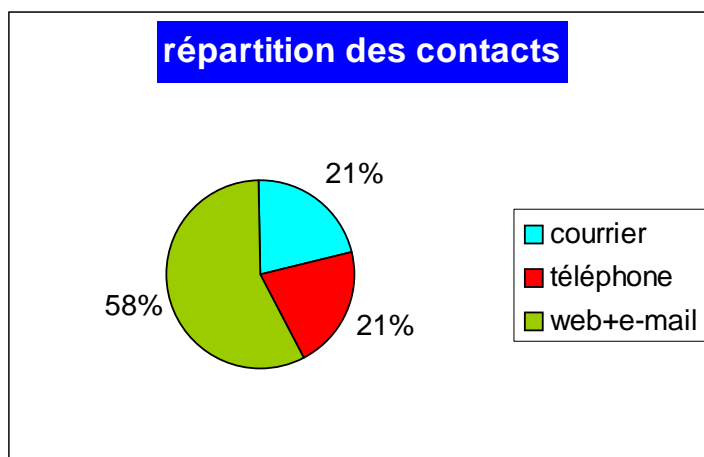
2005 : une nette augmentation des plaintes reçues

En 2005, l'association a reçu, par téléphone, courrier ou e-mail, plus de 8000 plaintes (8641 exactement), soit près de 3000 de plus qu'en 2004 - une augmentation de 53%. L'AFUTT n'ayant pas modifié son périmètre d'accueil et de traitement des dossiers d'une année sur l'autre, il faut en déduire que le domaine des communications électroniques présente une forte dynamique de croissance du nombre de plaintes, que nous analyserons par le détail ci-après.

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 le *web/ e-mail*.

En 2005, la répartition par type de contact a été la suivante :



@ Commentaires

Désormais les contacts à travers Internet par web ou e-mail sont majoritaires. L'augmentation du nombre des abonnés à l'Internet et la stratégie de l'AFUTT de développement de ses services sur son site web expliquent cette évolution. Cette stratégie explique également une part significative de l'augmentation des plaintes reçues à l'AFUTT.

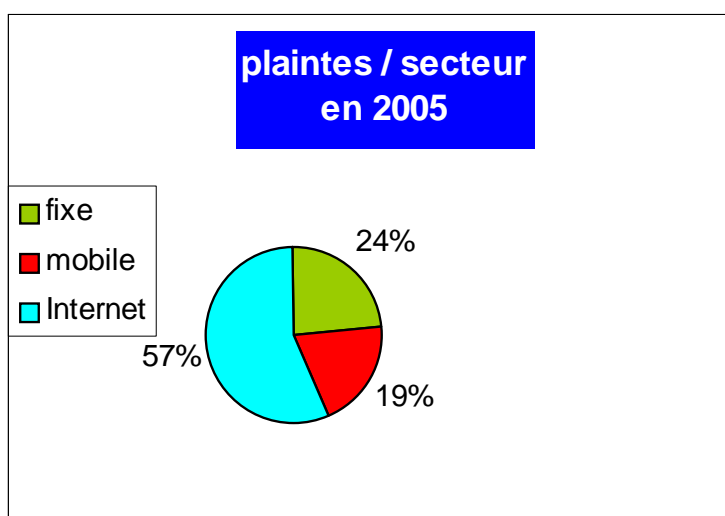
II. Répartition des plaintes entre mobile, fixe et Internet

Le domaine des communications électroniques est traditionnellement divisé en 3 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. Il intègre 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'EVOLUTION EN VALEUR RELATIVE :

En 2005 la répartition par secteur est la suivante :



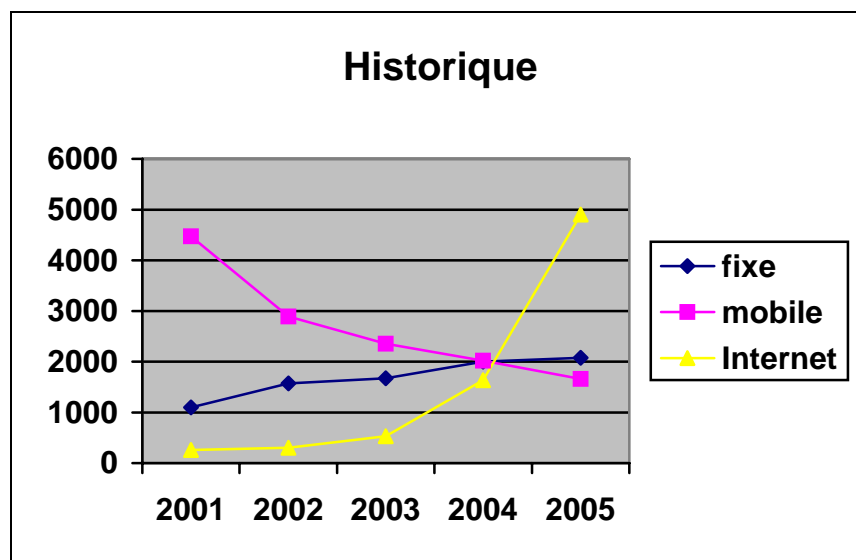
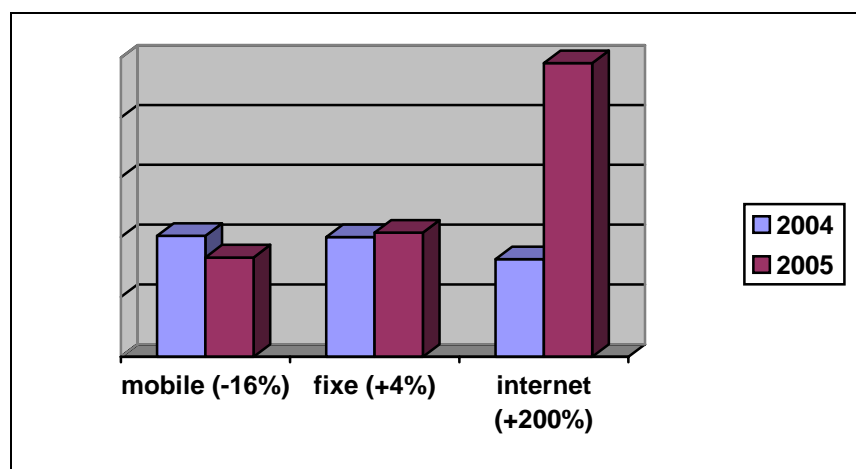
Désormais la part des plaintes Internet est majoritaire avec 57% du total. En 2004, malgré une forte progression, cette part n'était que de 29%

Certes une certaine amplification des plaintes reçues peut provenir de l'activité des forums de discussions sur lesquels les internautes peuvent 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.

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.

L'EVOLUTION EN VALEUR ABSOLUE :

Le tableau suivant indique la dynamique de croissance des plaintes secteur par secteur entre 2004 et 2005



@ Commentaires

Le graphe historique montre des évolutions très contrastées pour chaque secteur:

une baisse régulière et nette du secteur mobile ; une croissance faible du secteur fixe ; une formidable croissance (exponentielle) du secteur Internet.

Faits marquants : Sur les deux dernières années la part Internet a été multipliée par plus de 9, tandis que celle des mobiles a baissé de 30%

L'explosion des difficultés relatives à l'Internet, sans commune mesure avec la croissance du nombre des abonnés, constitue actuellement un sujet de préoccupation 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 présente peu de variation en volume de plaintes depuis quelques années.

La baisse des mobiles est confirmée avec à peu près la même amplitude que l'année précédente.

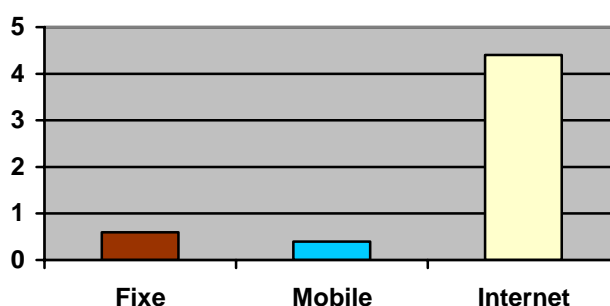
Ratio plaintes/parc

La pondération par le parc d'abonnés (ratio plaintes/parc) pour chacun des secteurs donne les résultats suivants :

Domaine	Plaintes reçues à l'AFUTT en millier et %	Parc d'abonnés* en millions et %	Ratio plaintes/parc (voir les éléments de calcul et d'interprétation dans l'encadré ci-dessous)
Fixe	2,08 (24%)	33,4 (37%)	0,6
Mobile	1,66 (19%)	45,4 (50%)	0,4
Internet	4,91 (57%)	12,3 (13%)	4,4
Total	8,65	91,1	

** Les valeurs de parc sont prises à mi 2005, selon sources ARCEP
Le parc Internet intègre ici bas et haut débit*

ratio plaintes/parc



Éléments de calcul et d'interprétation

Le ratio est calculé comme suit : pourcentage de plaintes / pourcentage de parc

Ce calcul est équivalent au ratio plaintes/parc multiplié par une constante dont la valeur est égale au rapport du total parc / plaintes soit $9,3 \cdot 10^{-5}$

Dans ces conditions, les ratios sont centrés sur la valeur 1 qui correspond au cas où le pourcentage de plaintes est exactement le même que le pourcentage de parc

Ces ratios montrent que le secteur du mobile présente pour la première année un taux de plaintes inférieur à 1 et passe même en dessous de celui du fixe.

Le secteur de l'Internet (et de ses services associés) est très générateur de plaintes et son ratio plaintes/parc enregistre une forte augmentation par rapport à 2004. Il se situe à un niveau jamais atteint par aucun des 3 secteurs considérés depuis la publication du premier Observatoire en 2002.

Surtout ce ratio montre que le taux de plaintes est anormalement élevé par rapport au nombre d'abonnés.

C'est dire combien l'AFUTT s'inquiète de la situation dont les principales causes sont analysées dans le chapitre consacré à l'Internet.

Déjà en 2003, puis en 2004 l'AFUTT avait alerté les consommateurs, les prestataires et les pouvoirs publics sur l'inquiétante dégradation de la relation client/fournisseur dans ce secteur.

Notre action, nos publications et alertes, relayées par la DGCCRF et les associations de consommateurs ont conduit le Ministre François LOOS à définir 21 axes de progrès pour améliorer et assainir la situation. Espérons que cette mobilisation portera rapidement ses fruits.

Le secteur du téléphone fixe, stable en nombre de plaintes, présente depuis 2 ans un ratio supérieur à celui du mobile. A noter toutefois que ce ratio s'améliore passant de 0,9 en 2004 à 0,6 en 2005. Il tombe même à 0,5 si l'on raisonne en nombre d'abonnements (contrats) et non pas de lignes. En effet, avec 8,7 millions de Français abonnés à un opérateur alternatif dont 6 en présélection (chiffre ARCEP à mi 2005), le nombre total de contrats de téléphonie fixe atteint 44 millions, puisque, pour le moment, les abonnés ayant opté pour un opérateur alternatif doivent rester abonnés de France Télécom pour l'installation et l'entretien de leur ligne : ils ont donc 2 contrats.

L'amélioration dans le secteur du mobile est nette avec un ratio qui passe de 0,7 en 2004 à 0,4 en 2005.

III. Le TOP 10

Le classement des 10 types de plaintes les plus fréquentes, tous secteurs confondus, s'établit pour 2005 dans l'ordre suivant :

<u>ANNEE 2005</u>	<u>classement2004</u>
1 - Livraison, installation (connexion impossible) -Internet-	4
2 - Qualité de fonctionnement (dont débit) Internet-	nc*
3 - Résiliation de contrat -Internet-	3
4 - Facturation (dont kiosque micro et audiotex) -Fixe-	2
5 - Facturation -Internet-	9
6 - Résiliation -Mobile-	1
7 - Interruption de service -Internet-	nc*
8 - Facturation -Mobile-	5
9 - Vente forcée (présélection non sollicitée) -Fixe-	7
10 – Contrat -Fixe-	nc*

* NC : non classé en 2004

Ce TOP 10 représente 72% de l'ensemble des plaintes reçues.

@ Commentaires

Le classement 2005 affiche de profonds changements par rapport à celui de 2004 (présenté dans la colonne de droite).

On note en particulier :

- 5 litiges du TOP 10 concernent le secteur de l'Internet et les 3 premières places sont occupées par ce secteur.
- Les problèmes d'installation, c'est-à-dire de mise en service et les retards de livraison des modems ou des boxes constituent la première source de plaintes, tout secteur confondu. Incontestablement les fournisseurs d'accès Internet haut débit peinent à rendre leurs services véritablement « plug and play », fiables, et facilement accessibles pour une clientèle grand public.
- Les problèmes de qualité de service Internet (essentiellement des plaintes relatives à des baisses de débit) font leur apparition à la deuxième place du TOP 10. Ce type de problème a été plus particulièrement signalé à l'AFUTT au cours du dernier trimestre 2005.
- Les problèmes de résiliation de contrat mobile, qui occupaient la première place du TOP 10 depuis sa première publication en 2002, sont relégués à la 6^{ième} place
- Même s'ils passent de la deuxième à la quatrième place (en raison de l'explosion des plaintes Internet), les problèmes liés à la facturation du fixe demeurent importants. Notre association reçoit toujours de nombreuses plaintes relatives aux services à valeur ajoutée surfacturés : services kiosques et « dialer », services off shore, incompréhension sur les facturations pour compte de tiers...
- On note toujours la présence dans le TOP 10 des plaintes pour vente forcée (présélections non sollicitées) c'est-à-dire la souscription de contrats à l'insu de l'abonné. Il convient de poursuivre la lutte contre ce type de pratiques commerciales qui relèvent bien souvent de l'abus de confiance, ou de faiblesse.

IV. La téléphonie mobile

Les plaintes concernant la téléphonie mobile continuent à diminuer, ce qui constitue un sujet de satisfaction compte tenu du fait que dans le même temps le nombre d'abonnés (cartes SIM en circulation) a continué à augmenter.

Incontestablement le secteur a su acquérir au fil du temps une certaine maturité. Les éventuels effets spécifiques de l'apparition de nouveaux acteurs (les MVNO) et des nouveaux services 3G ne sont pas « visibles » pour le moment dans notre Observatoire.

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

Typologie des plaintes

Les principales plaintes (taux supérieur à 5%) relatives à la téléphonie mobile sont présentées dans le tableau suivant :

Top 5

Rang	Type de plainte	% 2005	% 2004	tendance
1	Résiliation	30	40	↘
2	Facturation (contestation)	16	20	↘
3	Contrat (changement de tarifs ou de CGV)	11	nc	
4	SAV	6	5,6	→
5	Qualité de service (couverture)	5	nc	

@ 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.

➤ RESILIATION

Les demandes de résiliation anticipée sont principalement motivées par le vol du portable, les déménagements en zone mal ou non couverte par l'opérateur, les accidents de la vie et le chômage.

On peut noter que :

- le client ne sait pas toujours évaluer ses besoins en téléphonie mobile, ni les moyens financiers qu'il peut y consacrer, ce qui peut conduire à des litiges
- une information peu claire sur la période minimale entraîne une mauvaise compréhension de la durée du contrat ou des dates auxquelles il est possible de résilier sans frais
- les abonnés se plaignent que leur résiliation n'a pas été prise en compte et que les paiements continuent d'être prélevés.

Surtout les offres de fidélité proposées par les opérateurs lors du changement de téléphone entraînent généralement un réengagement de deux ans, qui n'est pas toujours très explicite.

De plus l'AFUTT estime que cette pratique commerciale est contestable : soit la réduction de prix (subvention) sur l'appareil est accordée en contrepartie d'un engagement sur une durée (en l'espèce la durée maximale de 2 ans), soit elle est accordée au titre de la « fidélité », donc des consommations précédentes. La situation doit être clarifiée, car beaucoup de clients peuvent avoir le sentiment légitime d'avoir « gagné » des points de réduction par leur consommation, et ne s'attendent donc pas en plus à devoir prendre un nouvel engagement.

Globalement, les dispositions favorisant « la fidélisation forcée » ont été mises en cause à plusieurs reprises au cours de l'année 2005 sur le marché du mobile en France, mais aussi plus récemment en Angleterre. Selon l'ARCEP 73% des abonnés ne seraient pas actuellement en situation de quitter leur opérateur sans pénalité (correspondant à la fin de la période minimale d'engagement).

Le rapport Nasse commandé par le Ministre François Loos sur ce sujet fait également état de plusieurs indicateurs qui montrent une certaine forme de rétention de clientèle dans le secteur de la téléphonie mobile.

Par conséquent l'AFUTT est en attente de connaître les diverses dispositions qui seront prises pour rendre ce marché plus fluide.

Des litiges naissent également en matière de résiliation à la suite de l'évolution des offres, de changements dans les conditions tarifaires.

➤ **FACTURATION**

Les plaintes, dans ce domaine, concernent principalement des numéros inconnus de l'abonné et des SMS qu'il ne pense pas avoir envoyés.

On peut noter aussi :

- les blocages non activés en cas d'augmentation notable de la facture
- les vols de portable générant des appels coûteux
- les communications passées de l'étranger ou reçues à l'étranger

Des erreurs de manipulation peuvent conduire vers des services multimédias immédiatement facturés. Il serait souhaitable que le menu des téléphones portables et/ou les options des abonnements permettent d'interdire définitivement ou temporairement ces accès pour les consommateurs qui n'ont pas besoin de ces services.

➤ **SAV**

Comme l'an dernier, les réclamations concernent

- des échanges qui sont longs à être faits
- des pannes à répétition, suite à de mauvaises réparations
- les restrictions de garantie jugées excessives.

➤ **PAIEMENT**

Les plaintes concernent :

- les changements de modalités de paiement et de dates des prélèvements automatiques
- les non prises en compte de paiement
- les échéanciers qui ne sont pas toujours adaptés à la demande faite par le client.

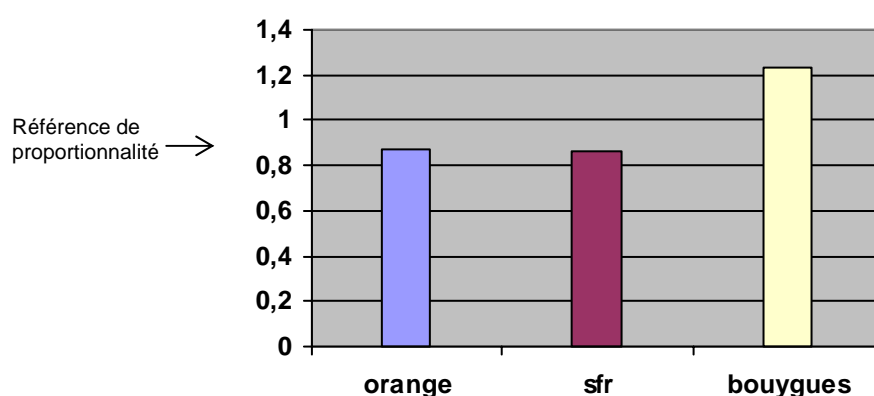
Positionnement des opérateurs

L'analyse du ratio plaintes/parc pour les 3 opérateurs mobile donne le résultat suivant :

Opérateur	Plaintes mobile reçues à l'AFUTT en %	Parc d'abonnés* (en millions)	Ratio plaintes/parc
Orange	41%	47(%)	0,87
SFR	31%	36(%)	0,86
Bouygues	21%	17(%)	1,23
MVNO	7%	nd	

* valeur ARCEP en juin 2005

nd = non disponible



@ Commentaires

SFR améliore son score et présente le meilleur ratio. Orange quasiment au même niveau que SFR voit toutefois son indicateur se dégrader un peu par rapport à l'année précédente¹. Celui de Bouygues Telecom reste supérieur aux deux autres, bien qu'en diminution régulière depuis 2 ans.

L'analyse succincte des types de plaintes pour chacun des opérateurs fait ressortir une certaine homogénéité et confirme chez chacun des opérateurs la forte prédominance des deux principaux motifs, à savoir les problèmes de résiliation et les contestations de facture.

Corrélativement les plaintes sur les formules prépayées et sans engagement sont faibles. Cela peut expliquer une petite partie du différentiel de plaintes chez Bouygues Telecom, puisque son parc de prépayés (en % du total abonnés) est le plus faible des 3 opérateurs : 33% contre respectivement 38% pour SFR et 39% pour Orange.

¹ Ce ratio exprime un positionnement en valeur relative et ne remet pas en cause l'amélioration observée en valeur absolue

V. La téléphonie fixe

Typologie des plaintes

Les principales plaintes relatives à la téléphonie fixe sont présentées dans le tableau ci-dessous (seuls figurent ici les types représentant plus de 5% de l'ensemble des plaintes).

TOP 5

Rang	Type de plainte	% 2005	% 2004	tendance
1	Facturation (dont les problèmes liés aux n° surtaxés)	31	30	➔
2	Vente forcée (dont présélection non sollicitée)	12	16	⬇
3	Contrat (durée, caution, tarifs)	10	18	⬇
4	Résiliation	10	nc	
5	Interruption de service	6	nc	

@ Commentaires

Au total, ces 5 types de plaintes représentent 70% de l'ensemble des plaintes et insatisfactions reçues dans ce secteur.

➤ FACTURATION

En 2005, les plaintes concernant la facturation sont restées à un niveau élevé (31% de l'ensemble des plaintes pour la téléphonie fixe).

Elles sont dues principalement à la persistance du problème "kiosque micro", également appelé "dialers", qui représente à lui seul 62% des plaintes de facturation, soit beaucoup plus que l'an dernier (49%). Désormais 20% de l'ensemble des plaintes du fixe concerne ce type de problème.

Certains dialers fonctionnent avec des numéros de type audiotex commençant par 08, mais d'autres utilisent des numéros "off shore" (internationaux ou satellite commençant par 00), ce qui aggrave encore la situation des victimes, car le coût de ces appels est plus élevé et ils ne sont pas traités par les opérateurs comme des services à valeurs ajoutées, mais comme des communications ordinaires à caractère privé.



Le problème des "dialers" semble profond et nécessite des mesures correctrices urgentes de protection des consommateurs. En effet, les associations de consommateurs et d'utilisateurs, mais aussi les médiations assurées par le Médiateur de la téléphonie et celle assurée par le Forum des droits de l'Internet semblent impuissantes à résoudre ce problème. « La plupart des interlocuteurs contactés ne s'estiment pas responsables de cette pratique » écrit le Forum des droits de l'Internet dans son rapport 2005. Sans doute, mais l'AFUTT demande que le consommateur lésé ne soit pas lui-même poursuivi lorsqu'il décide de suspendre le paiement des communications litigieuses et que, conformément à la réglementation en la matière, sa ligne ne soit pas coupée.

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.

➤ VENTE FORCÉE

Les pratiques de vente forcée continuent de générer un contingent important de plaintes. C'est le deuxième motif de plaintes après la facturation. Ces plaintes arrivent à l'AFUTT par vagues successives en fonction de l'évolution des stratégies marketing des acteurs, en particulier lors de l'arrivée sur le marché de nouveaux distributeurs comme ce fut le cas avec Endeis Telecom au dernier trimestre 2005.

Ces attitudes commerciales inadmissibles sont identifiées et dénoncées par l'AFUTT depuis 2001, mais subsistent manifestement à des niveaux élevés malgré le caractère totalement illégal de ces pratiques généralement constitutives d'abus de faiblesse ou d'abus de confiance.

L'AFUTT s'inquiète de ce que, lors d'un démarchage par téléphone, l'acceptation orale puisse être considérée comme suffisante, comme a pu le laisser penser une décision de justice au cours de l'année 2005 (décision du tribunal de commerce de Paris en mars 2005).

➤ CONTRAT (PRIX, CAUTION, DUREE...)

10% des plaintes portent sur des contestations relatives aux modalités d'application des contrats (hors résiliation traitées ci-dessous).

Rappelons ici que les prix font partie du contrat et que l'information tarifaire est une obligation légale. Dans le secteur des communications électroniques, cela peut devenir rapidement assez complexe et volumineux.

C'est pourquoi l'AFUTT incite les opérateurs à simplifier leurs plans tarifaires, afin de répondre aux attentes des consommateurs et éviter de s'exposer à des réclamations sur facture ou des contestations pour défaut d'information.

➤ RESILIATION

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 (Code des postes et communications électroniques).*

Positionnement des opérateurs

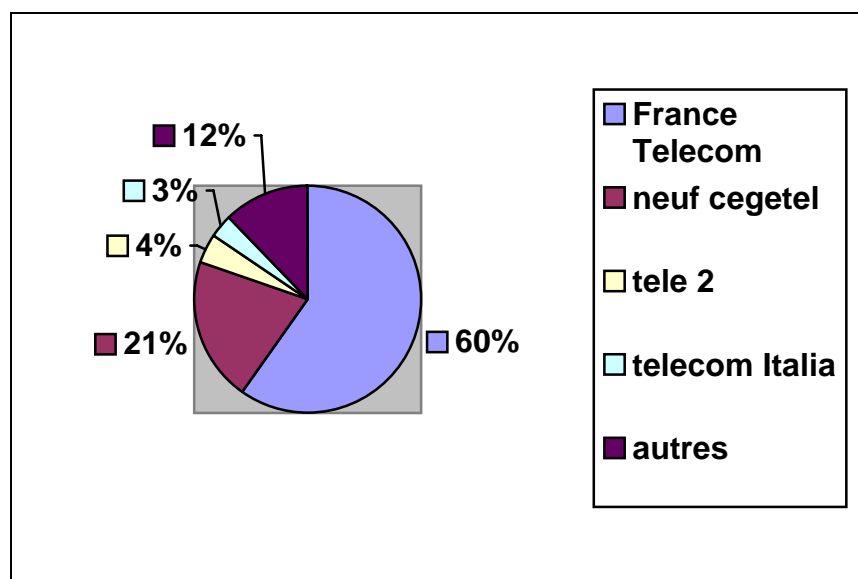
Ce chapitre traite des activités de services téléphoniques conventionnels, c'est-à-dire celle de l'opérateur historique France Télécom au sens du service universel et des offres téléphoniques sur réseau commuté et des opérateurs alternatifs fonctionnant sur le principe de la sélection ou de la pré-sélection.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

Rappelons ici que ces opérateurs détiennent des préfixes à 1 chiffre ce qui leur permet également d'avoir un nombre significatif d'abonnés en sélection appel par appel : le 7 pour Cegetel, le 9 pour Neuf telecom, le 4 pour TELE2. France Télécom pour sa part est accessible par le 8 appel par appel, même lorsque l'on est en présélection chez un de ses concurrents.

En dehors de ces opérateurs, l'AFUTT a identifié les plaintes relatives à Telecom Italia (offre « libre téléphone » en présélection) et un ensemble de plaintes concernant des acteurs que l'on peut classer en première approche comme « discounteur », par exemple Onetel, ou Universal Telecom.

La répartition des plaintes du fixe entre les opérateurs 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% des plaintes n'est pas un pourcentage anormal.

S'agissant de TELE2 qui revendique 3 millions de clients actifs et la moitié des présélectionnés du marché français, le volume de plaintes est somme toute assez bas.

VI. L'Internet et les services associés

Les offres haut débit ont considérablement modifié ce secteur. De simples fournisseurs d'accès, les acteurs 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.

Ces nouveaux services, dont bien évidemment la téléphonie sur large bande dont l'AFUTT suit avec intérêt et attention le développement, étant proposés dans le cadre de contrat d'accès haut débit nous traitons des litiges qui s'y rapportent dans ce chapitre.

Des analyses plus poussées sur l'impact de ces nouveaux services sur le niveau des plaintes pourraient être réalisées sur demande.

Comme nous l'avons déjà indiqué dans le chapitre II, pour la première année, le secteur de l'Internet arrive en tête du nombre de plaintes reçues à l'AFUTT. Dans le même temps ce secteur devient à lui seul majoritaire (+ de 50% des plaintes) et prend les premières places du TOP 10.

C'est dire si l'évolution de ce secteur est préoccupante du point de vue consommériste.

Typologie des plaintes

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

TOP5

Rang	Type de plainte	% 2005	% 2004	Tendance en valeur relative*
1	livraison, installation	37	36	→
2	qualité de fonctionnement	19	nc	
3	résiliation	13	37	↘
4	facturation	12	11	→
5	Interruption de service	6	nc	

* attention ceci ne remet pas en cause l'augmentation en valeur absolue - voir les commentaires ci-dessous

@ Commentaires

Ces plaintes représentent 88% de l'ensemble des plaintes reçues dans le secteur Internet.

➤ **LIVRAISON/ INSTALLATION**

C'est au moment de la mise en service des lignes Internet haut débit que les consommateurs rencontrent le plus de problèmes. Après avoir passé l'éventuel obstacle des retards de livraison des modems ou boxes (parfois en rupture de stock) qui représentent moins de 10% du total, les Internautes se trouvent parfois confrontés aux aléas du dégroupage, auxquels il faut désormais ajouter parfois ceux de la portabilité du numéro.

Reste ensuite à réaliser la mise en service - 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, de la faiblesse des services d'assistance, les problèmes d'installation sont en forte augmentation : 37% des plaintes Internet en 2005, ce qui correspond à près de 2000 plaintes, en augmentation de 320% par rapport à 2004.

Comme nous l'avons déjà indiqué les témoignages de mécontentement sont d'autant plus nombreux que, 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 où ils peuvent être incités à porter plainte vers telle ou telle entité.

Malheureusement, l'amélioration espérée des prestations de support technique n'est pas venue en 2005. Dans son baromètre annuel de la performance des services support TMCC (Techcity Mystery Contact Challenge) indique au contraire un recul « notoire » chez les FAI de 4,64 points (indice composite).

Les performances mesurées sont assez éloignées des standards de qualité des centres de relation clients (norme AFNOR NF X50-798 de juillet 2003).

Il est certain que le rapide succès des services Internet qui s'adressent progressivement à des populations de moins en moins technophiles et la diversification des services constituent une gageure pour les FAI. Les appels au services client sont nombreux, mais aussi, souvent, longs et complexes à traiter.


➤ QUALITE DE SERVICE

Les problèmes de fonctionnement, de baisse de débit et les interruptions de services que l'on peut réunir ici sous l'ombrelle générique des défauts de qualité de service forment un ensemble important de plaintes et insatisfactions dans le secteur Internet. (25% = 19+6).

Là encore les services clients semblent de peu de secours. Le fait de devoir appeler un numéro payant irrite, à juste titre, les clients se trouvant dans cette situation.

A son ouverture au grand public à la fin des années 90, le marché de l'Internet bénéficiait d'une tolérance de qualité en raison de son fonctionnement en bas débit à travers un numéro spécial accessible sur la ligne téléphonique gérée par France Télécom.

Mais avec le développement du dégroupage et du haut débit, les frontières de responsabilité ont évolué et les fournisseurs d'accès Internet sont désormais pleinement responsables des services qu'ils proposent.

 Dans l'univers du haut débit, en dégroupage partiel et a fortiori en dégroupage total la pratique du « meilleur effort » n'a plus cours mais s'y substitue progressivement une obligation de résultat. Lire à ce sujet notre billet d'humeur n°1.

➤ FACTURATION

Les plaintes générées par des difficultés de facturation sont en hausse, ce qui ne saurait surprendre compte tenu de l'importance de plus en plus marquée dans les foyers du budget Internet. Les erreurs sont variées : non prise en compte de modification de contrat, mauvaises informations tarifaires, difficultés de trouver un interlocuteur "facture".

➤ RESILIATION

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

Les modalités de restitution des équipements (modem ou box) sont parfois sujettes à litiges.

Positionnement des FAI

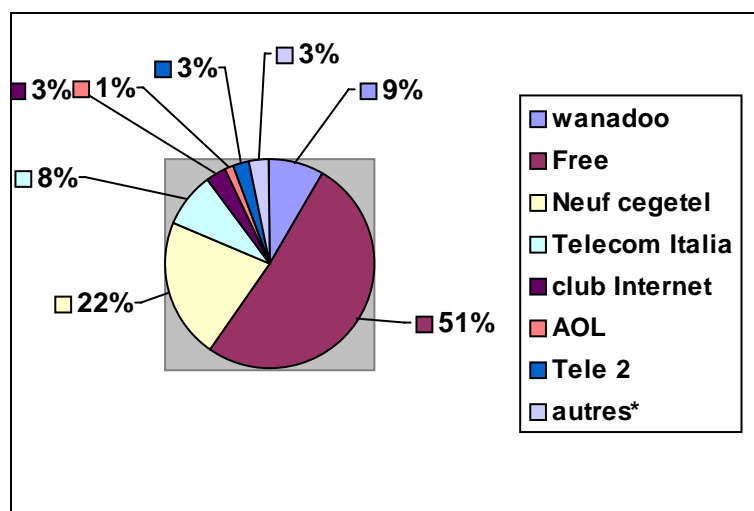
En France aujourd'hui les offres d'abonnement à l'Internet bas et haut débit sont nombreuses, en provenance d'entreprises très diverses. Il y a les « historiques » présents sur le marché dès le début ou presque avec des profils de spécialistes : Wanadoo, Free, Club Internet, AOL, Tiscali. On trouve ensuite les opérateurs téléphoniques : Neuf telecom, Cegetel, TELE2, Telecom Italia. Et enfin les cablo-opérateurs, tels Noos et Numéricable.

Toutefois le marché est entré dans une phase de consolidation et au cours de l'année 2005 plusieurs opérations de fusion ou acquisition sont à signaler : la fusion Neuf telecom avec Cegetel et le rachat de Libertysurf, la filiale française de Tiscali, par Telecom Italia, l'exploitant de la marque Alice.

Désormais la bataille des parts de marché semble se jouer entre France Télécom (Wanadoo), Free, Neuf Cegetel et Telecom Italia (Alice). Club Internet, qui appartient au puissant groupe allemand T-mobile, a pris la décision mi-2005 d'investir dans le déploiement de son propre réseau d'accès haut débit ce qui devrait lui permettre de se relancer en France sur le marché stratégique et très convoité du triple play (Internet, téléphone, tv).

Il est possible de considérer le nombre des plaintes reçues à l'AFUTT en tenant compte du FAI en cause.

La répartition des plaintes par FAI se présente comme suit



*autres : principalement les cablo opérateurs (dont upc/noos) et divers distributeurs tels que la poste, nord net, etc...

@ Commentaires

A lui seul Free représente la moitié des plaintes. Déjà en 2004 Free présentait le niveau de plaintes le plus élevé. Cependant, on peut noter une proportion en augmentation très nette avec 51% en 2005 contre 34% en 2004.

Selon l'opérateur, cette flambée de plaintes serait due à l'effet amplificateur des forums. Reste à savoir pourquoi les freenautes seraient plus frondeurs et mieux organisés que les autres internautes.

A l'inverse, Wanadoo a sensiblement baissé (en valeur relative) sa part de contribution aux plaintes Internet avec seulement 9% contre 18% en 2004.

L'ensemble Cegetel-Neuf Télécom représente 22% des plaintes.

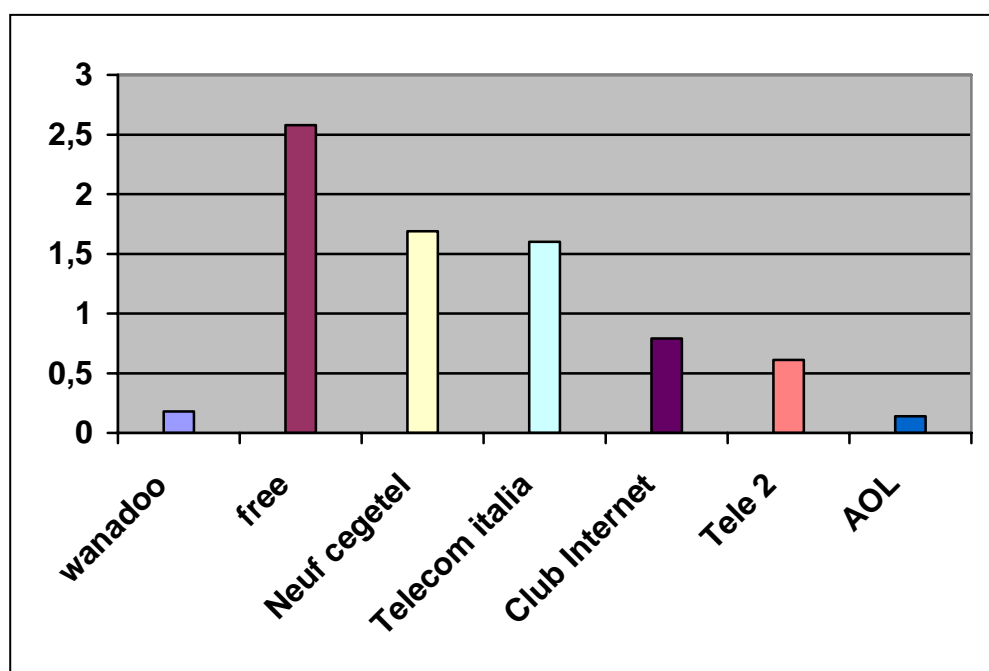
Ratio plaintes/parc

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 2005 concerne les offres haut débit, nous avons pris l'option de présenter un ratio plaintes/parc haut débit.

FAI	Plaintes reçues (en % des plaintes internet*)	Parc d'abonnés haut débit *	Ratio plaintes/parc Ht débit
Free	51%	17,8%	2,58
Neuf Cegetel	22%	13%	1,69
Wanadoo	9%	48,9%	0,18
Telecom Italia (dont tiscali)	8%	5%	1,6
Club Internet	3%	3,8%	0,79
Tele2	3%	4,9%	0,61
AOL	1%	6,9%	0,14

* source les échos/arcep du 16 janvier ; valeur prise au premier semestre 2005



@ Commentaires

Ces ratios montrent que Free, Neuf Cegetel et Telecom Italia sont les FAI les plus générateurs de plaintes avec des ratios supérieurs à 1. Les moins générateurs de plaintes sont Wanadoo et AOL.

VII. Billets d'humeur

Vers une obligation de résultat pour les FAI

Depuis plusieurs années, la Commission des clauses abusives recommande que « soient éliminées des modèles de convention habituellement proposés aux consommateurs par les fournisseurs d'accès à Internet, les clauses qui ont pour objet ou pour effet de limiter toutes les obligations du fournisseur d'accès à de simples obligations de moyens » (BOCCRF N°1 du 31 janvier 2003).

Plusieurs décisions de justice sont venues confirmer cette position.

Ainsi la décision du Tribunal de grande instance de Nanterre du 2 juin 2004 qui stipule que : « AOL est tenue à une obligation de résultat et non à une obligation de moyens puisque le contrat qui l'unit à ses abonnés est un contrat de prestataire de services et la spécificité du service offert n'a pas à être prise en compte, car cet argument serait opposable au consommateur pour chaque service offert ».

La récente décision du Tribunal de grande instance de Paris (21 février 2006) indique que la clause mentionnant que « Free s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer au mieux l'accès au service » est abusive, en ce qu'elle tend à poser en principe que le fournisseur ne serait tenu qu'à une simple obligation de moyens, alors qu'en réalité il est tenu à une obligation de résultat quant à l'accès au service.

Il y a tout juste un an, en conclusion de son Observatoire des plaintes reçues pendant l'année 2004, l'AFUTT insistait sur le fait que « le principe de "meilleurs efforts", qui a sous-tendu la construction du réseau Internet, ne peut être évoqué tel quel vis-à-vis des consommateurs dans une perspective de marché de masse ».

Il semblerait que cet appel ait été entendu.

L'AFUTT estime que plusieurs décisions de justice au cours de l'année 2005 confirment, s'il en était besoin, l'**obligation de résultat** qui pèse désormais sur les fournisseurs d'accès à Internet. Aucun fournisseur ne peut plus se limiter à une simple obligation de moyens : **il est présumé responsable de tout dysfonctionnement** et doit indemniser les clients lésés si le service est interrompu, quelles que soient la durée et la cause de cette interruption. En particulier, il est implicitement reconnu que les fournisseurs d'accès Internet ne sont pas fondés à se retrancher derrière des **problèmes techniques** découlant de leur relation avec France Telecom (propriétaire exclusif de la boucle locale) et que le consommateur n'a pas à subir les conséquences de difficultés résultant de relations qui lui sont étrangères.

L'AFUTT entend rappeler ici les termes de la loi – le Code des postes et communications électroniques - qui sont également très clairs à ce sujet :

L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services (...) et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système (...) dans les délais les plus brefs - article D98-4 -

Le Code prévoit également que :

*«Tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de services de communications électroniques (...) doit comporter au moins (...) les services offerts, leur **niveau de qualité** le **délai nécessaire pour en assurer la prestation** (...) **les compensations et formules de remboursement applicables** si le niveau de qualité prévu n'est pas atteint».-article D98-12 -*

La transparence tarifaire en question

La libéralisation du marché des télécommunications a eu pour effet naturel et attendu de multiplier les offres et le nombre des opérateurs, au moins dans un premier temps.

Dans ce contexte un effort particulier doit être fait pour maintenir une bonne diffusion des données tarifaires vis-à-vis des consommateurs et leur permettre ainsi d'exercer pleinement leur liberté de choix et leur droit à une information claire et facile d'accès.

Or, on constate un certain nombre de problèmes et de dérives dans les pratiques commerciales qui tendent, de fait, à réduire ce droit.

- Publicité et promotion

La pratique systématique des prix d'appel fausse les comparaisons. L'ajout de coûts de connexion (coût de mise en relation chez France Telecom et chez Neuf telecom, charge d'établissement d'appel chez Free ; frais de connexion chez Alice ...) induit une incertitude sur le prix de la minute d'appel, puisque dans ces conditions, la première minute est plus chère que la suivante et ainsi de suite.

De nombreuses documentations pèchent par omission.

Existent aussi des discours trompeurs de vendeurs indécents.

- Aspects contractuels

Carence (ou masquage) d'information lors des modifications tarifaires en cours de contrat (la récente modification de grille tarifaire chez Free en est un exemple).

Cas de la période initiale des contrats : pas d'alternative à la résiliation ?

Problème des conditions d'alignement sur les meilleures conditions du moment

- Aspect réglementaire

La diversité du prix des appels vers les différents réseaux de téléphone est-elle acceptable ? est-il normal de payer des prix différents selon que l'on appelle un fixe Upc/Noos, Neuf, Free, etc... ou encore un mobile Bouygues Telecom plutôt qu'un mobile Orange ou SFR ?

Nous pensons que les différences de coûts des terminaisons d'appel selon les réseaux doivent être gommées par les opérateurs qui facturent les appels afin de restituer au client la transparence tarifaire qui leur est due. Pour ce faire, il suffit d'appliquer un principe de péréquation des tarifs par grandes destinations d'appels (local, national, vers mobile, etc), ce que certaines offres destinées aux entreprises font déjà.

Par ailleurs, pour lutter contre l'incertitude sur les tarifs applicables aux numéros portés l'AFUTT préconise depuis longtemps l'adoption du mécanisme dit **de routage direct**, et regrette que cette orientation technique, dont les mérites ont été reconnus par l'ARCEP et mis en chantier depuis août 2002, n'est toujours pas aboutie.

- Contrôle et maîtrise de la consommation

En cas de litige l'absence de clarté et de contrôle de fiabilité des factures réduit d'autant les moyens de contrôle du consommateur et ses moyens de défense.

Des outils de maîtrise de la consommation sont trop souvent absents, trop peu développés ou fonctionnent mal

- Numérotation

L'identification du prix par le numéro est de plus en plus difficile en raison de la diversification des numéros non géographiques, de la diversification des réseaux d'accès, de l'introduction progressive de la portabilité généralisée. Ainsi, par exemple, l'ARCEP vient d'annoncer l'ouverture d'une nouvelle tranche de numéros non géographiques commençant par 09 dont le positionnement au sein de la palette des offres et des tarifs risque de ne pas être explicite pour les consommateurs.

Dès lors que ces problèmes sont identifiés, il est nécessaire de chercher activement à les résoudre afin de faire respecter l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs une information tarifaire claire et à jour conformément aux obligations réglementaires en la matière.

Outre la fourniture d'une documentation tarifaire précise au moment de l'achat et accessible facilement ensuite en cours de contrat, il est évident que la transparence tarifaire dans le contexte très dynamique des télécommunications d'aujourd'hui passe par :

- La mise en œuvre d'une information contextuelle, disponible avant et après chaque appel

Ce type de service peut être vu comme une juste contrepartie à l'absence de compteur à domicile comme cela se pratique dans les autres services d'utilité domestique.

En matière d'information contextuelle, l'attente des utilisateurs repose sur trois principes : facilité d'accès, discrétion, activation/désactivation par l'abonné.

Le monde des Audiotex et du Télétel nous a déjà habitués à certaines formes de services de ce type.

Avec le développement des réseaux intelligents, il est tout à fait possible de fournir et développer ce type de prestation, avec encore plus d'efficacité (par exemple avec les messages courts sur le GSM).

La transparence tarifaire est un droit pour les utilisateurs et une juste contrepartie à la liberté des prix.

Des initiatives du Régulateur et du Ministre en charge des communications électroniques en ce domaine sont attendues par l'AFUTT qui rappelle que ces deux entités doivent, selon le Code :

« Veiller à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs... »

(Article L32-1 du CPCE)

L'AFUTT entend faire de ce dossier l'une de ses priorités pour l'année 2006.

Conclusion

Le secteur des communications électroniques connaît un succès exceptionnel depuis une dizaine d'années. Les chiffres à l'échelle de la planète donnent le vertige : plus de 2 milliards de téléphone mobile et des centaines de millions de connexions Internet (le cap du milliard devrait être franchi cette année).

Objet du quotidien ces équipements rendent chaque jour plus de services et leur impact social, culturel et environnemental est incontestable.

Les responsabilités qui incombent aux prestataires sont donc considérables et il importe que les meilleures pratiques soient identifiées et valorisées.

A contrario l'immatunité inconséquente n'est plus acceptable.

Si le secteur du mobile semble sur la bonne voie avec un volume de plaintes en baisse et des initiatives intéressantes en matière de développement durable, il en va tout autrement du secteur de l'Internet et des services associés.

Le niveau d'insatisfaction atteint des sommets et rares sont les internautes qui n'ont pas rencontré de difficultés ou entendu parler dans leur entourage, de problèmes techniques ou relationnels avec les FAI. Le sénateur Alain Lambert, lui-même victime des "mauvaises manières" de son fournisseur, n'hésite pas à le dire : « Les FAI jouent avec le feu »

Selon une récente enquête du Credoc, citée par la Tribune, 65,4 % des consommateurs s'estiment insuffisamment protégés en matière de services téléphoniques et Internet.

Un sursaut de tous les acteurs concernés est nécessaire, et vite.

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