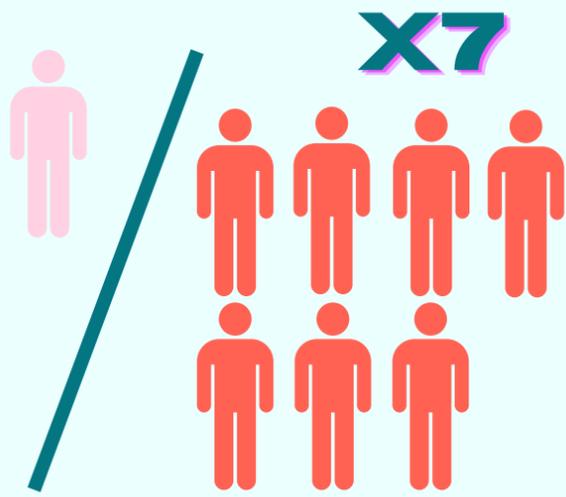


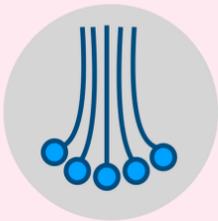
Plaintes et insatisfactions dans le secteur des télécoms



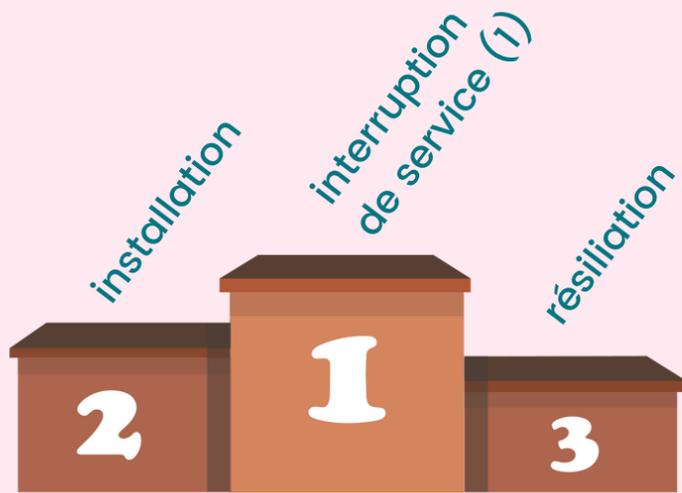
C'est la part des plaintes du secteur fixe par rapport au mobile reçues à l'AFUTT en 2022



Le secteur Internet fixe génère sept fois plus de plaintes par million d'abonnés que le secteur du mobile



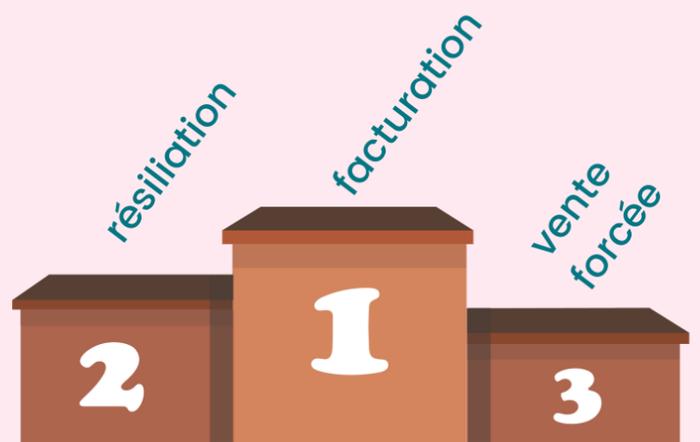
podium des plaintes secteur fixe



(1) presque 1 plainte sur 2

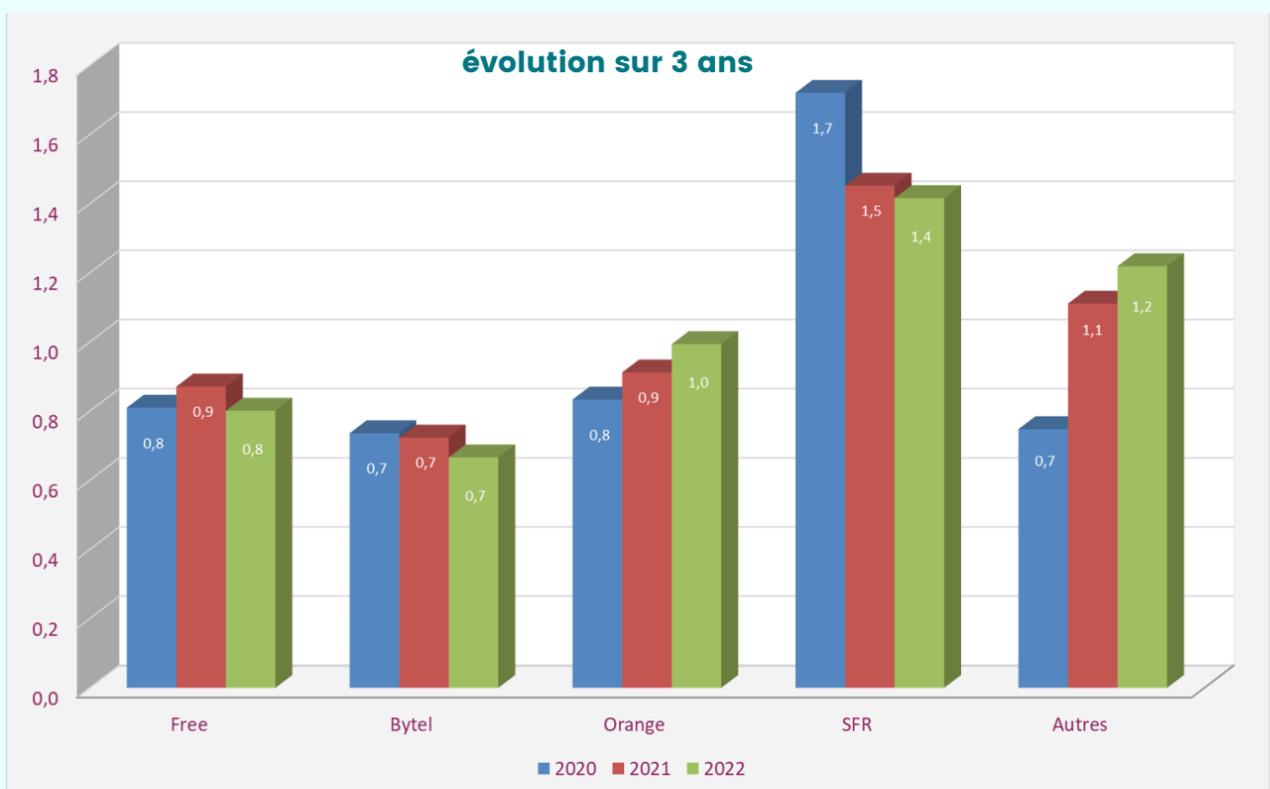


podium des plaintes secteur mobile



Indice AFUTT de conflictualité* des opérateurs dans le fixe

*part de plaintes / part de marché

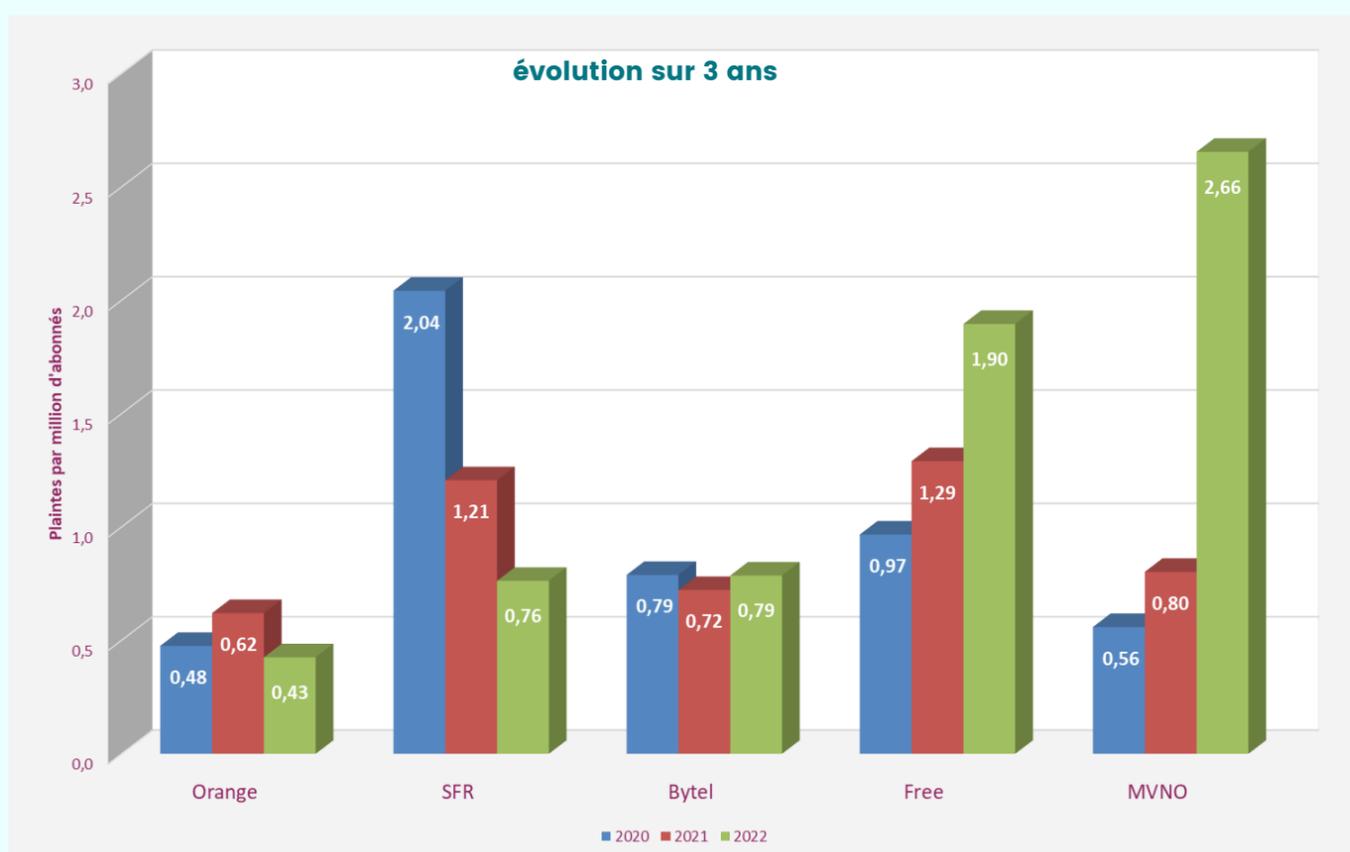


du moins conflictuel au plus conflictuel :
1- Bouygues
2- Free
3- Orange
4- autres
5- SFR



Indice AFUTT de conflictualité * des opérateurs dans le mobile

*part de plaintes / part de marché



du moins conflictuel
au plus conflictuel :

- 1- Orange
- 2- SFR
- 3- Bouygues
- 4- Free
- 5- MVNO



qualité de service des opérateurs d'infrastructure fibre



Aucun opérateur ne satisfait à l'ensemble des minima de qualité de service fixés par l'ARCEP

0 / 126

DONT

	seuil	constaté en moyenne
délais de livraison des liens PM-PRDM dans 95% des cas	20 JO	51 JO
délais de rétablissement des liens PM-PBO dans 95% des cas	6 JO	12 JO
délais de rétablissement des liens PM-PRDM dans 95% des cas	8 HO	30 HO

Paroles de clients

« Réseau ADSL endommagé lors des travaux en vue de l'installation de la fibre depuis le 23 mai 2022. Absence de réseau ADSL et de fibre à ce jour *.»
*enregistrée le 7/9/22

Un technicien est venu pour l'installer mais n'a pas pu se raccorder à l'extérieur de notre maison car soi-disant : saturation alors qu'il y a 3 logements de reliés. Donc impossible de nous mettre la fibre.

On me propose une évolution de mon contrat à l'aide d'un SMS et si vous ne prêtez pas attention pour annuler dans le mois qui suit votre forfait est définitif moyennant 5 euros par mois sur chaque contrat (mon mari et moi)

Aucune information me disant que mon téléphone allait se raccorder automatiquement au satellite à mon départ du bateau le 18 juillet 2022 (21h30) Ce n'est que le lendemain, 15h41 que j'ai reçu un SMS m'annonçant un encours supérieur à 40 euros !

Pour en savoir plus sur l'observatoire des plaintes et découvrir toute notre actualité

visitez notre site



www.afutt.org