



Infographie trimestrielle des plaintes et insatisfactions reçues à l'AFUTT et concernant le secteur des télécommunications – services fixe et mobile -

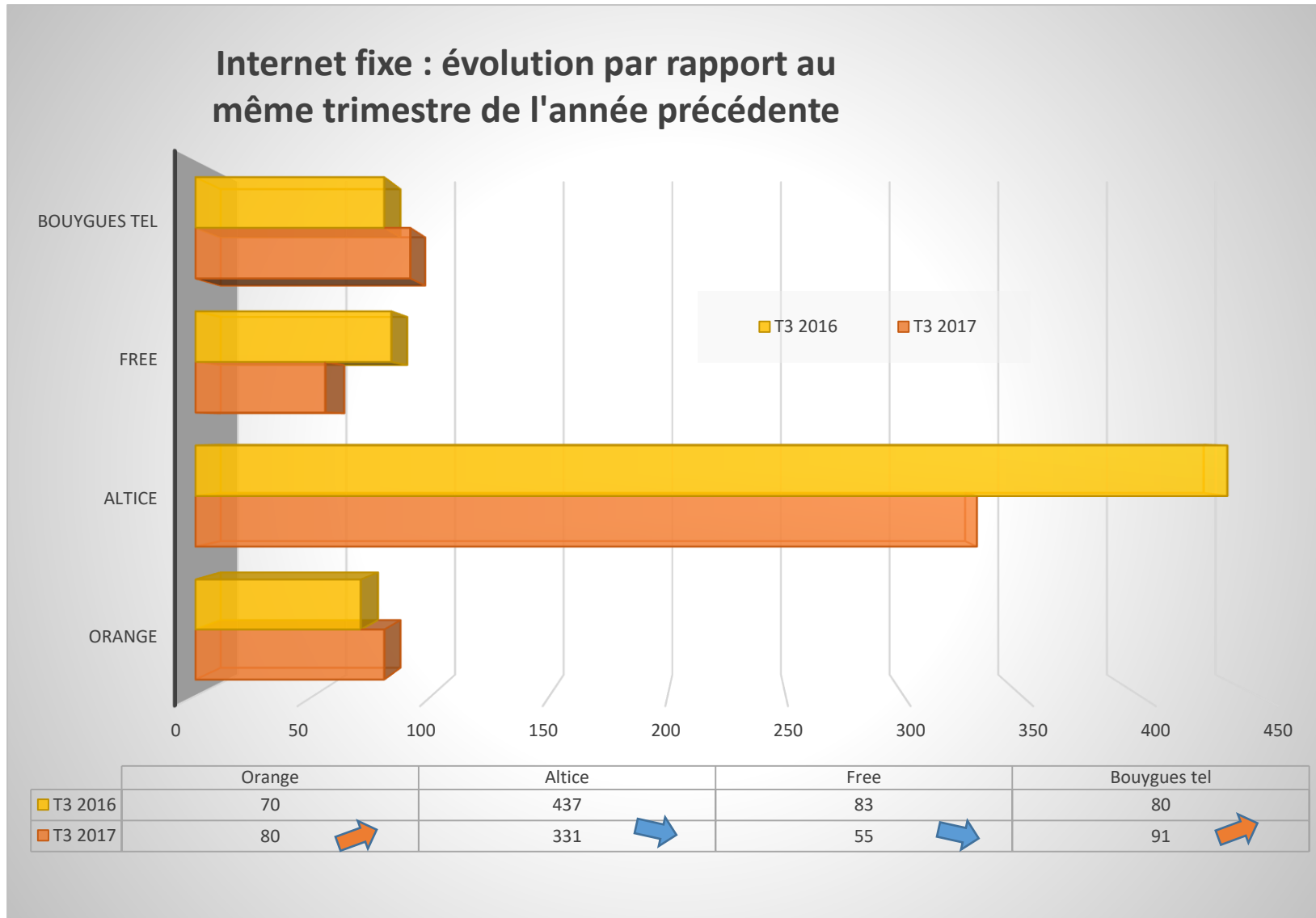
T3 2017

Commentaires généraux

- 1) Les services télécoms (fixe + mobile) sont globalement en hausse de +11,9% par rapport au T3 de 2016 cependant le résultat est contrasté et se répartit entre une baisse du secteur Internet fixe de près de 16,9 % et une hausse du secteur mobile de 51,8 %
- 2) Les contestations de facture arrivent en tête chez les 4 opérateurs de services mobile. Le T3 2017 est principalement impacté par des contestations de factures de clients en situation d'itinérance cet été, en particulier lors de la traversée en bateau vers la Corse facturées de manière imprévisible par les clients chez Bouygues et Altice
- 3) On note une amélioration sur l'internet fixe chez ALTICE mais sur un niveau de plaintes encore élevé
- 4) Si l'on ramène le nombre de plaintes au nombre d'abonnés, Orange présente le meilleur ratio (le plus faible) pour le mobile comme pour l'internet fixe.

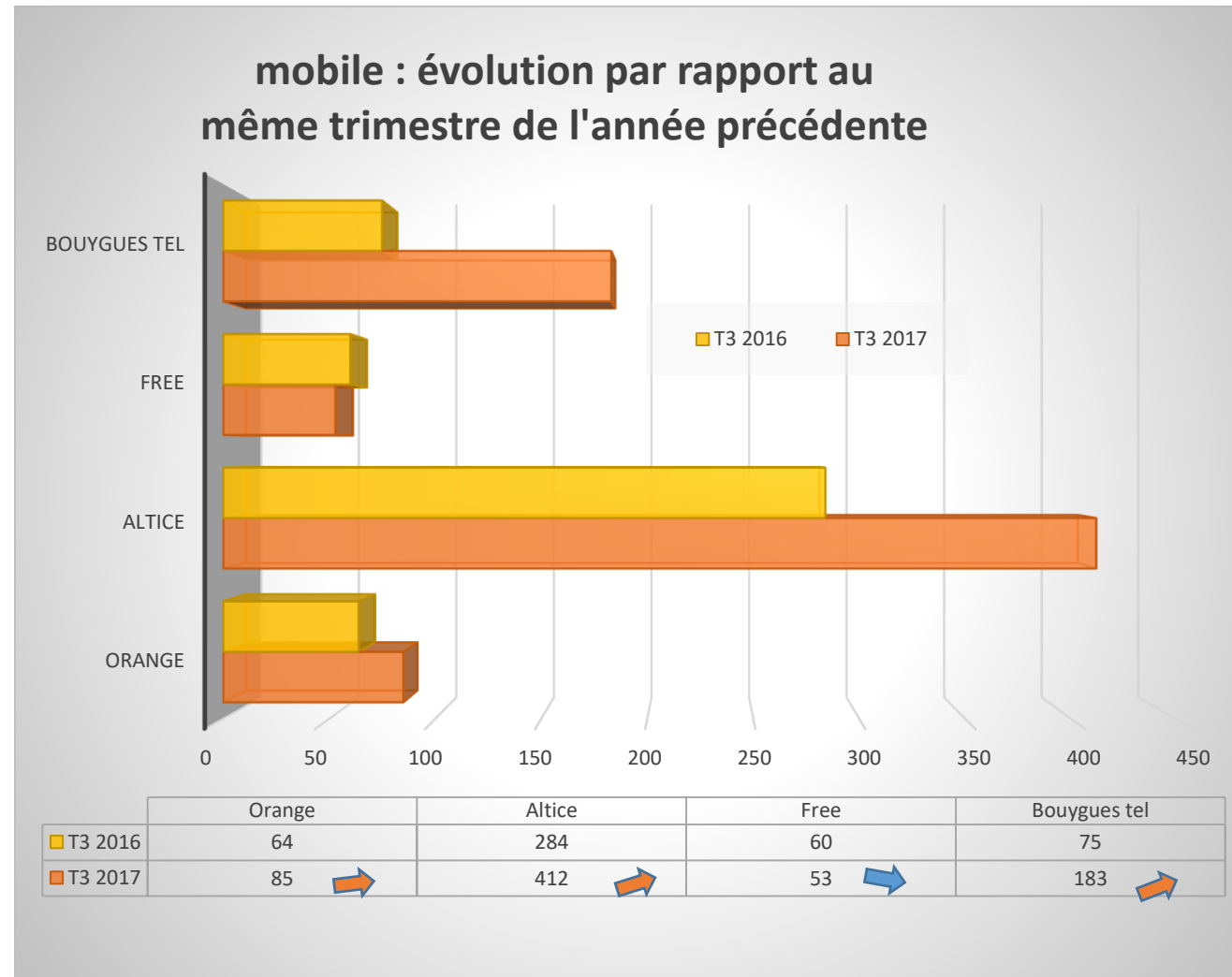
Principal motif de plaintes fixe internet T3 2017	Chez Orange	Chez Altice	Chez Bouygues Tel	Chez Free
	Interruption de service	contrat (dont modif tarif)	Contrat (dont modif tarif)	Interruption de service
Principal motif de plaintes mobile T3 2017	Chez Orange	Chez Altice	Chez Bouygues Tel	Chez Free
	Facturation	Facturation	Facturation	Facturation

Internet fixe - Evolution du nombre de plaintes



Note aux lecteurs : Les plaintes ou insatisfactions comptabilisées par l'AFUTT sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges. Cette façon de faire est conforme au principe énoncé dans le guide ETSI EG 202 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients.

Service mobile : évolution du nombre de plaintes



Note aux lecteurs : Les plaintes ou insatisfactions comptabilisées par l'AFUTT sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges. Cette façon de faire est conforme au principe énoncé dans le guide ETSI EG 202 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients.