



DOSSIER DE PRESSE

15 mars 2012

Observatoire des plaintes et insatisfactions recueillies et analysées par l'AFUTT sur l'année 2011

Auteur : Denis Leboeuf, conseiller de l'AFUTT

Date de rédaction : 09/03/2012

Tous droits réservés

L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :
« *Selon publication 2011 de l'observatoire consommateurs de l'AFUTT* »



SOMMAIRE

Avant-propos	3
Avis au lecteur	4
Dossier d'analyse	5
I. Vue d'ensemble des plaintes reçues à l'Observatoire de l'Afutt	6
Répartition des plaintes reçues par secteur	6
Répartition des moyens de contacts	7
Cartographie des sources de conflit	8
II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »	10
Volumes de plaintes et évolution	10
Indice de conflictualité 2011.....	11
Évolution du taux de plaintes	12
Le TOP 5 des plaintes du secteur « Internet ».....	13
Conclusions sur le secteur « Internet »	17
III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »	17
Répartition des plaintes par opérateur et son évolution	17
L'indice de conflictualité 2011	18
Évolution du taux de plaintes	19
Le TOP 5 des plaintes du secteur « mobile »	20
Conclusions sur le secteur « mobile »	25
IV. Éléments d'analyse des plaintes du secteur « Fixe »	25
Évolution du volume de plaintes	25
Le TOP 5 des plaintes du secteur « fixe »	26
V. Conclusion	27
Annexes	29

Avant-propos



Depuis plus de 40 ans, l'**AFUTT** agit pour informer et défendre les utilisateurs afin qu'ils bénéficient, sur l'ensemble du territoire, d'un accès de qualité et au meilleur prix aux technologies de l'information et de la communication électronique.

Elle s'est fixée un double objectif :

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

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

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

Il répond à trois ambitions :

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

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

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

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

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

Avis au lecteur



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

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

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

2. 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.

3. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'**AFUTT** proviennent essentiellement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'**AFUTT** est donc à la fois un **indicateur du niveau de mécontentement** des utilisateurs **et un révélateur de l'efficacité du traitement des réclamations** par les prestataires.
4. **Les indicateurs en tendance sont particulièrement intéressants à retenir** car ils sont établis à partir d'observations réalisées dans des conditions similaires d'une année sur l'autre et pour l'ensemble des opérateurs.
5. Le périmètre couvert par l'**AFUTT** concerne l'ensemble des marchés regroupés sous l'appellation de Communications Électroniques (CE). Nous distinguons ensuite classiquement le domaine en 3 secteurs : **fixe**, **mobile** (y compris Internet mobile) et **Internet fixe**. Concernant Internet, nous recueillons plus précisément les problèmes **d'accès à l'Internet et des services qui lui sont de plus en plus souvent associés** (téléphone sur IP, TV...). En revanche, les problèmes portant sur le commerce électronique et d'une manière générale les contenus multimédias en tant que tels, ne sont pas pris en charge par l'Observatoire.



Dossier d'analyse



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

Les observations s'inscrivent dans un contexte de croissance des parcs en 2011 de 6,4%, pour les mobiles et pour l'Internet DSL (haut débit). L'Observatoire n'enregistre pas de manière significative à ce jour de plaintes concernant le très haut débit (TDH) dont le parc atteignait 600 000 abonnés en fin 2011.

☞ **Le fait majeur à souligner est la croissance de près de 11% des plaintes « Mobile ».**

La baisse des plaintes recueillies par l'AFUTT concerne le réseau fixe : fixe classique (RTC) et fixe Internet. Elle s'explique en partie pour le premier, par la baisse progressive du parc d'abonnés, de la présélection et la maîtrise du dégroupage, pour le second, par une plus grande maîtrise des outils et services fournis et par l'apprentissage progressif des utilisateurs.

Au delà de ces premières explications et concernant tous les secteurs, il faut prendre en compte :

- la multiplication des lieux de réception des plaintes. Dans les collectivités territoriales, notamment les Conseils départementaux d'accès au droit (CDAD) et Points d'accès au droit (PAD) sont de plus en plus souvent saisis pour des conflits concernant les communications électroniques,
- une plus grande réactivité et attention des services consommateurs lors des sollicitations des utilisateurs,
- une certaine amélioration du niveau de qualité des services fournis, fruit de la vigilance et de l'action des associations de consommateurs, d'échanges constructifs avec les principaux acteurs et d'une plus grande maturité des offres,
- la diffusion rapide et forte dans la société du savoir faire en matière d'informatique et de communication électronique, dont il résulte que, de plus en plus, la solution à un problème rencontré est recherchée, et souvent trouvée, dans son environnement social et familial immédiat,
- mais on peut craindre aussi une certaine lassitude des utilisateurs à manifester leur insatisfaction sans espoir d'amélioration.

Répartition des plaintes reçues par secteur

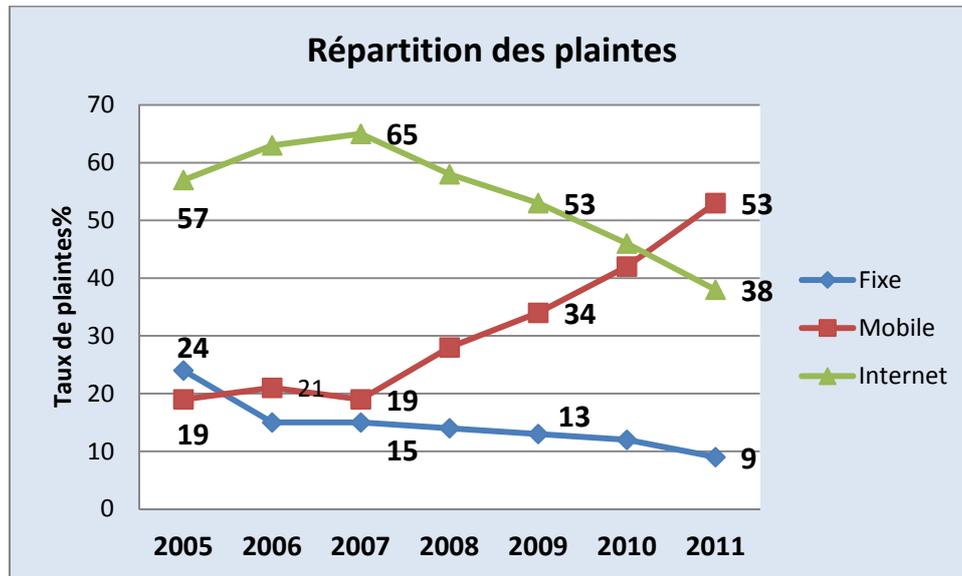
L'évolution du volume des plaintes présente des disparités, selon les secteurs, qui tiennent tout à la fois à la croissance des abonnements, la maturité des offres et l'appropriation des outils et services par les utilisateurs. Les courbes ci-après illustrent cette évolution.

Ainsi, les plaintes « Internet » qui représentaient 29% des litiges enregistrés à l'AFUTT en 2004 sont passées par un cap en 2007 (65%). Elles ne représentent plus que 38% en 2011.

Durant le même temps, les plaintes concernant les mobiles sont passées de 36% en 2004 à 53% en 2011 avec un minimum de 2005 à 2007 à environ 20%. Le secteur « Internet » n'est

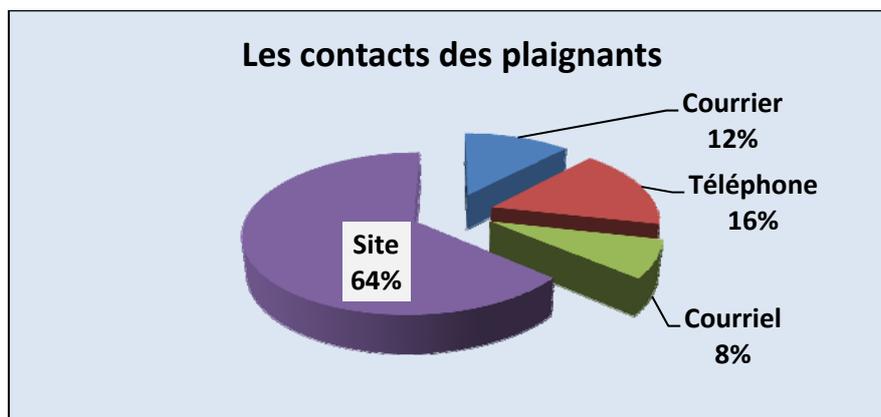


plus désormais le premier générateur de plaintes. Mais, si l'on rapporte le nombre de plaintes aux parcs respectifs des secteurs, on détermine que l'internaute s'adresse 2,3 fois plus à l'AFUTT que l'abonné mobile.



Répartition des moyens de contacts

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



*@*Commentaire

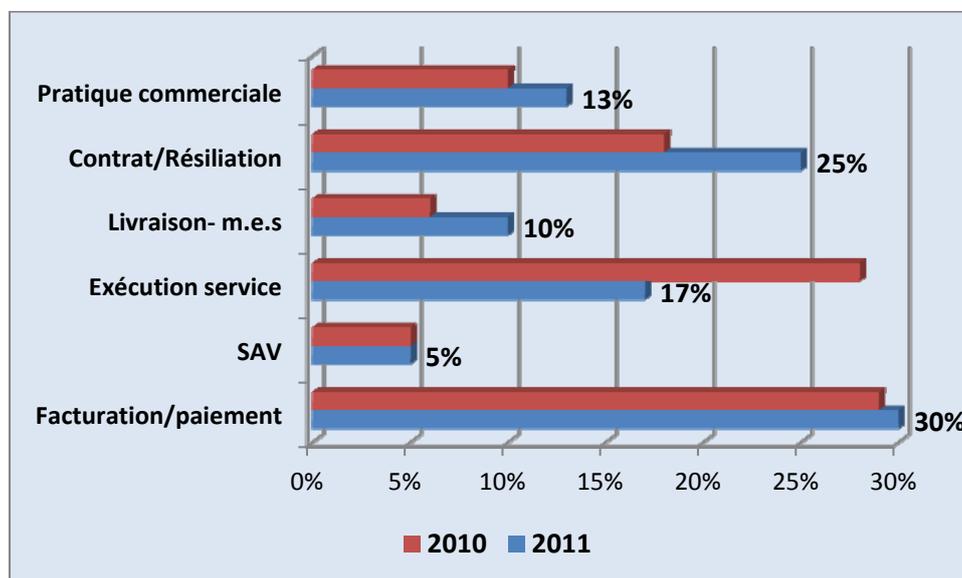


Cette répartition est assez stable d'une année à l'autre. Les contacts par Internet avoisinent régulièrement les 2/3 (ici 72%) depuis la création du site de l'AFUTT.

Il n'y a pas de différences significatives sur le choix du moyen de contact entre les utilisateurs se plaignant d'un problème pour l'Internet » et ceux se plaignant d'un problème concernant le mobile.

Cartographie des sources de conflit

Lors de l'enregistrement à l'AFUTT, les plaintes sont ventilées selon une nomenclature qui propose 24 motifs de litige distincts. A partir de cette base, les plaintes peuvent être regroupées par familles qui mettent en relation les causes du conflit et les moments de vie du consommateur avec son fournisseur (expérience client). Le graphe ci-après rapproche, tous secteurs confondus, sources de plaintes et principales étapes du parcours client : **pratique commerciale** (vente forcée, offres fidélité ou promotionnelles, information commerciale et tarifaire...), **contrat** (contractualisation, vie du contrat, résiliation...), **livraison et mise en service de l'offre** (disponibilité, délai, conformité...), **exécution du service** (continuité, fiabilité, couverture, qualité...), **SAV** (réparation, garantie...), **facturation, paiement et recouvrement/contentieux**.



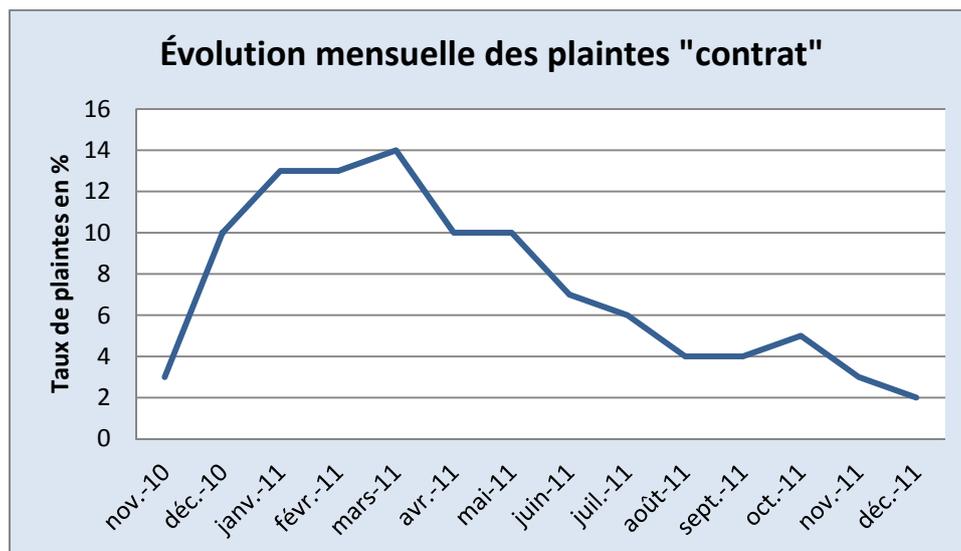


Cette classification met en évidence les principales sources de conflit qui se reconduisent d'année en année.

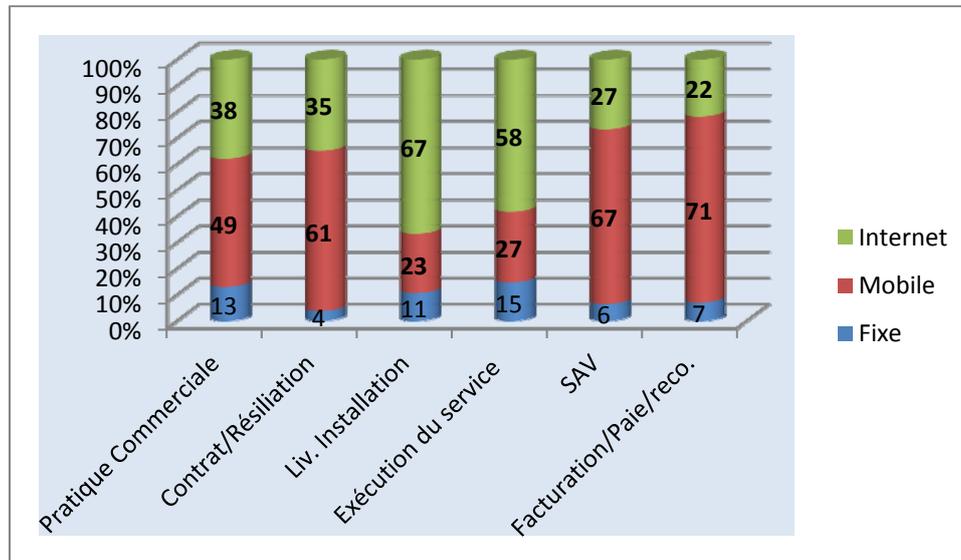
- La « **facturation** » qui, avec « **paiement** » et « **recouvrement** » (litiges dont l'origine est fréquemment un problème de facturation), arrive en tête avec 30% et se situe pratiquement au même niveau que l'an passé.

- Le « **contrat** » qui, avec la « **résiliation de contrat** », représente 25% des conflits et progresse fortement par rapport à l'an passé (18%). L'évolution du taux de TVA sur les communications relatives au secteur audiovisuel (art 26 de la loi n°2010-1657 du 29/12/2011) est principalement impliquée dans cette évolution comme le montre la courbe ci-après.

- La « **qualité de la prestation technique** » comprenant l'« **exécution du service** » et la « **livraison-mise en service** ». Avec 27% cette année, contre 34% l'an passé, ces problèmes de qualité perdent la première place.



Ces principaux thèmes touchent différemment les secteurs, comme le montre le graphe ci-après. La qualité de la prestation technique (livraison-installation, exécution du service) touche principalement le secteur « **Internet** » tandis que les litiges portant sur la prestation de facturation sont concentrés sur le secteur « **Mobile** » et sur les contrats beaucoup plus marqués par le dossier TVA.



Les composantes de ces différents thèmes sont reprises et analysées dans les chapitres consacrés aux secteurs.

II. Analyse comparative détaillée du secteur « Internet »

Volumes de plaintes et évolution

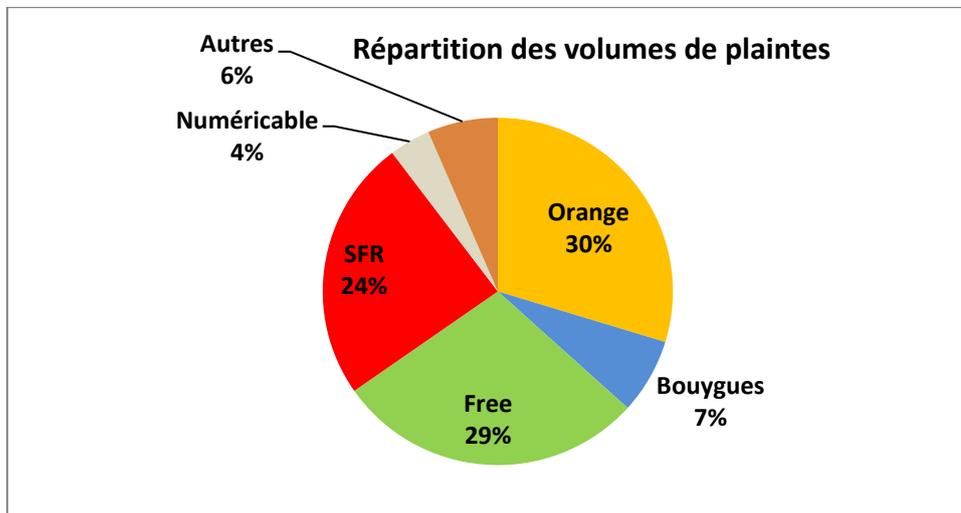
Pour le secteur « **Internet** », les plaintes recueillies concernent **l'accès à l'Internet fixe** haut débit et les **services** qui lui sont **associés** (téléphonie sur IP, TV...). Comme déterminé plus haut, les litiges de ce secteur ne représentent plus, en 2011, que 38% des plaintes et insatisfactions du domaine des Communications Électroniques (CE). Ce niveau de plaintes est en baisse de près de 28% par rapport à l'an passé alors que le parc global a cru de 6,4%.

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

- Free (groupe Iliade) comprenant Free et Alice (Télécom Italia),
- Orange (France Télécom),
- SFR comprenant SFR proprement dit, Télé 2, Neuf Cegetel, AOL et Club Internet,
- Bouygues Télécom,
- Numéricable (y compris Noos et UPC)
- Autres ou inconnus : dans cette rubrique sont rangés à la fois des prestataires inconnus du déclarant et des plaintes concernant de petits fournisseurs d'accès ou des câblo-opérateurs non cités ci-dessus.



La répartition des plaintes est donnée dans le graphe ci-dessous.



@Commentaires

La répartition des volumes de plaintes a peu évolué par rapport à l'an passé (- 4 points pour SFR, légère baisse pour Orange, légère hausse pour Bouygues et Free). Ces différences peuvent s'expliquer en partie par une évolution différenciée des parcs. Pour relativiser cet effet l'AFUTT calcule un indice tenant compte du parc.

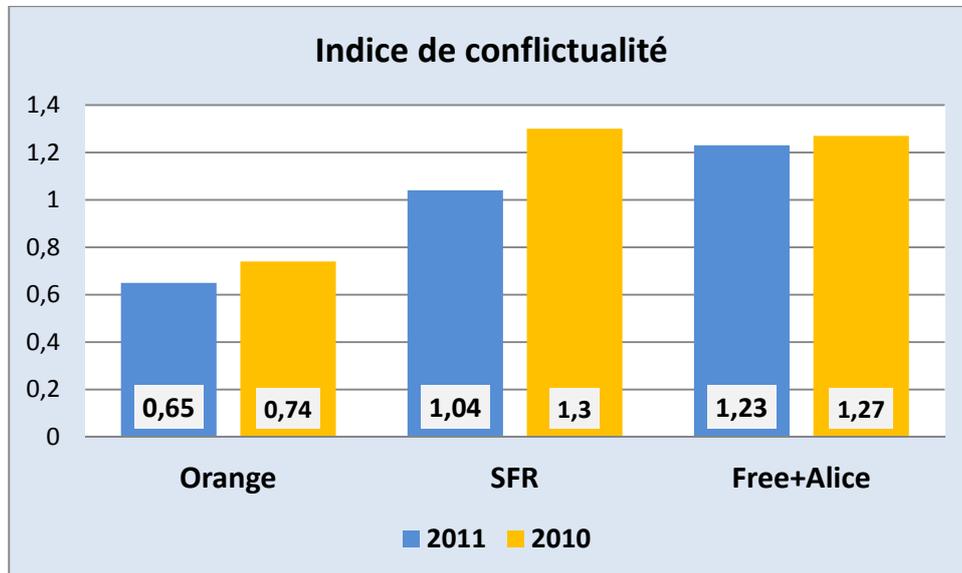
Indice de conflictualité 2011

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

Pour calculer les indices Internet de l'année 2011 des principaux opérateurs, l'AFUTT retient d'une part les valeurs de parc haut débit ADSL déterminés à partir des déclarations de l'ARCEP (20,7 millions au 30/09/11) et des opérateurs et d'autre part les seules plaintes relatives à l'ADSL. Par construction, l'indice du secteur est égal à 1.



L'évolution des indices des 3 principaux FAI est illustrée par le graphe ci-après :



Nota : Seuls ces 3 FAI qui ont des taux de progression de parc voisins sont comparables. Concernant Bouygues, son implantation récente sur le marché entraîne une progression de parc très élevée qui introduit un biais faussant la comparaison.

@Commentaires

Interprétation de l'indice : si tous les utilisateurs d'Internet ADSL étaient clients du même FAI, le nombre de plaintes ADSL du secteur serait multiplié par l'indice de ce FAI.

Nécessairement, si l'indice d'un opérateur baisse celui d'un groupe d'autres (ou d'un autre) progresse et réciproquement. Pour l'année 2011, l'amélioration des indices de SFR et Orange est à noter. Puisque celui de Free est stable, la dégradation correspondante est à chercher chez les plus petits FAI.

Évolution du taux de plaintes

L'évolution du taux de plaintes par unité de parc (1 million), calculé ci-dessous, donne une information complémentaire permettant de situer la progression des opérateurs au sein du secteur. L'exercice consiste à comparer le taux calculé en 2011 à celui calculé en 2010. Ainsi, la colonne de droite montre que le **progrès** sur le secteur (partie ADSL) doit être valorisé à 32%, compte tenu de la progression du parc, alors qu'il présente une baisse du volume de plaintes de 28% entre les 2 années.



	Plaintes/unité de parc 2011	Plaintes/unité de parc 2010	Ecart en %
Total ADSL	74	109	- 32%
SFR	80	135	-41%
Free + Alice	95	133	-29%
Bouygues	99	105	-7%
Orange	50	77	-35%

Tous les FAI sont en progrès. On peut retenir qu'un FAI présentant un écart plus élevé que celui du secteur (SFR et Orange) a mieux progressé que l'ensemble.

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

Le TOP 5 des plaintes du secteur « Internet »

Parmi les 24 motifs de plaintes de l'Observatoire sélectionnés par les clients insatisfaits, les 5 premiers représentent en volume 65% des plaintes du secteur. Le TOP 5 de 2011 comprend les mêmes items que l'an passé mais s'en distingue par une baisse générale des volumes et par un sur classement de la catégorie « livraison/installation », qui passe de la 5^e à la 3^e place. **Ce TOP 5 est donné dans le tableau ci-après.**

N°	litige	Tendance en volume	Taux/total plaintes	Rappel 2010
1	Interruption de service	↘	16,7%	19,6%
2	Résiliation de contrat	↑	15,5%	13%
3	Livraison/installation	↑	14,2%	9,7%
4	Facturation	↘	10,6%	12,2%
5	Qualité de fonctionnement	↘	8,2%	10,1%



@Commentaires

Le litige « **contrat** », qui a plus que doublé en volume cette année, essentiellement à cause de l'évolution du taux de la TVA, arrive en 6^e position. Dire que ce TOP 5 présente les mêmes litiges que l'an passé, c'est dire que, même si le nombre de situations enregistrées a diminué, les clients restent principalement confrontés aux mêmes types de problème d'une année sur l'autre.

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

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

➤ FONCTIONNEMENT DU SERVICE :

Comme l'an passé, « **interruption de service** » est en tête avec près de 17% des plaintes.

Sont répertoriées dans ce litige : toutes les coupures à l'accès, qu'elles soient intempestives (et répétitives) ou de longue durée, les interruptions de la messagerie, du service téléphonique ou encore de la réception TV. Elles devraient être exceptionnelles. Ces défauts diminuent fortement (- 39% par rapport à 2010 qui enregistrerait déjà une baisse par rapport à 2009). Cependant les coupures franches représentent 60% des cas signalés. **Ainsi le risque pour un utilisateur d'être isolé, alors que le besoin de connexion est devenu primordial reste très élevé.**

Mais surtout, le client qui s'adresse à l'AFUTT se plaint : de l'incompréhension et de la non prise en compte de son problème, des promesses de rappel d'expert ou de déplacement de technicien non tenues, de la nécessité de multiplier les appels coûteux, du temps nécessaire au rétablissement (l'opérateur incrimine d'abord quasi systématiquement l'installation du client) et de la difficulté d'obtenir un dédommagement lorsqu'un préjudice est avéré.

A ces défaillances graves, s'ajoutent divers problèmes de qualité de fonctionnement : baisse de débit, qualité auditive médiocre des communications téléphoniques, incompatibilité de service, non réception des chaînes de TV, etc. Ces non qualités **tiennent pour l'essentiel à un débit insuffisant.**

Au total, les **problèmes de fonctionnement du service** représentent près de 25% des litiges. **L'internaute ne peut se contenter indéfiniment du « best effort ».**

Ajoutons à ces défaillances des situations particulièrement pénibles, voire dramatiques, fruit d'une opération mal maîtrisée baptisée « **écrasement de ligne à tort** » ou « **changement de ligne non sollicité** », à l'issue de laquelle le client est subitement coupé de son opérateur (Voir communiqué de presse de l'AFUTT). Malgré des mesures prises au sein de la Fédération française des télécoms (FFT) pour éviter le problème ou rétablir au plus tôt et dédommager la victime, le mal n'est pas éradiqué. Il faut signaler que la procédure mise au point par



L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) favorise ces bavures.

➤ RÉSILIATION

Cette année a été marquée par le changement de TVA, décidé fin 2010, que les opérateurs ont souhaité répercuter sans ambiguïté. Or nombre d'internautes, faute d'un débit suffisant, ou équipés d'un simple modem-routeur ne disposaient pas de l'accès à la TV. D'autres, victimes d'une offre liée ne sont pas intéressés par la télévision. L'application de la hausse de la TVA a donc provoqué un surcroît de plaintes répertoriées essentiellement dans le secteur « **contrat** » mais également dans la rubrique « **résiliation de contrat** », cette hausse ayant engendré moult demandes de résiliation (voir communiqué de presse l'AFUTT).

Outre cette situation conjoncturelle, les conditions générales de résiliation du contrat avant la fin de la période initiale, bien qu'encadrées par la loi Châtel demeurent problématiques. Ce qui fait difficulté, c'est l'appréciation des **motifs légitimes** et l'attention portée au client lors de sa demande. La justification de la demande de résiliation sans frais donne lieu à bon nombre de contestations à propos du non respect du délai de rétractation, de la reconduction d'un engagement de délai, à l'insu du client, de baisse de qualité du service (ou d'un défaut de service), lors d'un déménagement, d'un événement familial majeur et, quand la résiliation paraît acceptée par le fournisseur au niveau commercial, les prélèvements ne sont pas toujours systématiquement suspendus.

L'objectif du fournisseur étant de rendre le client captif, le manque de transparence est généralisé. Les offres multiservices entrent dans cette stratégie. L'instauration de **frais d'activation à perception différée** également. La démarche du client pour apprécier le bien fondé de sa demande est à priori suspecte.

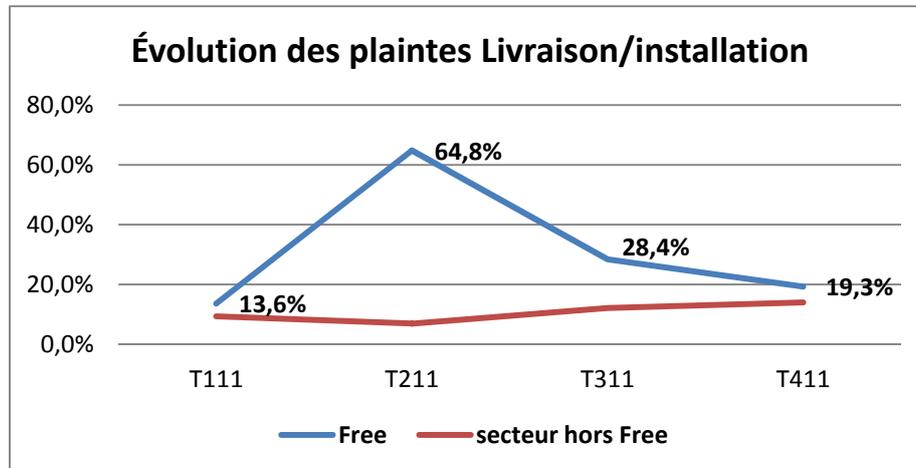
Ainsi, les motifs légitimes de résiliation en période initiale restent à consolider.

Les plaintes qui arrivent à l'AFUTT décrivent des attitudes tatillonnes, particulièrement à propos du retour de la box ou du modem, qui retardent le traitement de la résiliation.

Quand la résiliation paraît acceptée par le fournisseur au niveau commercial, les prélèvements ne sont pas toujours systématiquement suspendus.

➤ LIVRAISON / INSTALLATION

Ce litige, régulièrement en recul ces dernières années, est en légère hausse en 2011 (+6%). Les « **retards de livraison** » représentent 46%. La moitié proviennent de Free qui a rencontré des problèmes de livraison de sa nouvelle Freebox Révolution au premier semestre. **Voir graphe ci-après.**



Après avoir passé l'obstacle des retards de livraison des modems ou box, les internautes se trouvent encore confrontés à divers aléas et incompatibilités techniques auxquels il faut ajouter parfois ceux de la portabilité du numéro. Plusieurs démarches sont souvent nécessaires auprès des services commerciaux et techniques, qui ne tiennent pas le même discours, pour obtenir une installation complète conforme. Rappelons au passage les renvois de responsabilité en cas de dégroupage.

Ces litiges lors d'un changement d'offre et/ou d'opérateur engendrent d'énormes gênes : perte d'accès à Internet, au téléphone... et donc des situations relationnelles très tendues qui engendrent des demandes de résiliation du contrat pour « **défaut de service** ». **Plus de 22% des litiges de ce type surviennent lors d'un déménagement.**

➤ FACTURATION

Ce litige, qui enregistre une baisse de 37% par rapport à l'an passé, concerne dans les mêmes proportions tous les FAI. Parmi les problèmes signalés à l'AFUTT, les facturations à tort réelles ou considérées comme telles sont largement majoritaires (68% des litiges). **Elles concernent des facturations anticipées :** le service n'est pas encore mis à disposition (notamment lors des retards de livraison et d'installation) mais il est déjà facturé, des facturations d'options non demandées ou de location d'équipement (modem box) alors que l'internaute les a achetées.

Elles correspondent aussi au maintien de la facturation après la résiliation du contrat (voir plus haut). Figurent également, comme pour la téléphonie classique, des contestations d'appels effectués à l'insu de l'internaute et des facturations inattendues d'appels surtaxés non compris dans le forfait.

La hausse de la TVA a également laissé quelques traces ainsi que quelques hausses tarifaires effectuées sans avertissement préalable du client ou sans que l'attention de celui-ci n'ait suffisamment été attirée.



Conclusions sur le secteur « Internet »

Au delà des plaintes décrites dans le top 5, il en reste 35% qu'il ne faut pas négliger : des « ventes forcées » encore nombreuses (5%), des écrasements à tort inacceptables (4%), des déceptions lors du recours au SAV, des incompréhensions qui se terminent par des conflits de paiement et des contentieux. Ajoutons une appréciation assez négative des services clients qui ne relève pas seulement d'une non prise en compte de la requête du client.

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

Il reste que :

- ce secteur est encore très marqué par des dysfonctionnements techniques, avec comme conséquences de multiples interruptions de service, et des accès dont le débit est en deçà des attentes,
- les internautes déposent encore environ 2,2 fois plus de plaintes à l'AFUTT que les clients du secteur « Mobile ».

III. Analyse comparative détaillée du secteur « Mobile »

Si le volume des plaintes enregistrées en 2011 a diminué pour l'Internet, celui du mobile est en hausse de près de 11%. La part des plaintes du secteur « Mobile » est dorénavant la plus importante au sein du domaine des communications électroniques.

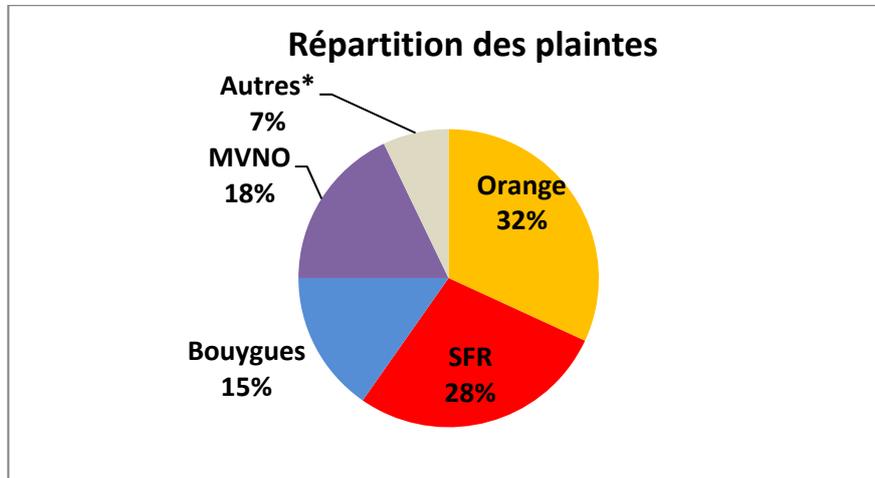
Années	2011	2010	2009	2008
Taux « Mobile »	53%	41,7%	33,8%	27,7%

Répartition des plaintes par opérateur et son évolution

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

- Opérateurs réseau mobile : Orange, SFR dont N9UF Mobile, Bouygues Télécom,
- Mobile virtual network operator (MVNO): Coriolis, Débitel, Breiz, NRJ, Virgin, Ten, Tele2. Cette liste est volontairement limitée pour une comparaison directe avec l'an passé. Par commodité, elle sera appelée « MVNO historiques »,
- Autres : Ce groupe comprend des plaintes non attribuables à un opérateur déterminé ou attribuables à un opérateur non cité dans la série des MVNO historiques : Simplicime, Symyo, Auchan, Leclerc, Carrefour Mobile, Zéro Forfait, La Poste Mobile, etc.

La répartition des plaintes entre les principaux acteurs est donnée dans le graphe ci-après.



* Coriolis, Débitel, Breiz, NRJ, Virgin, Ten Mobile, Tele2

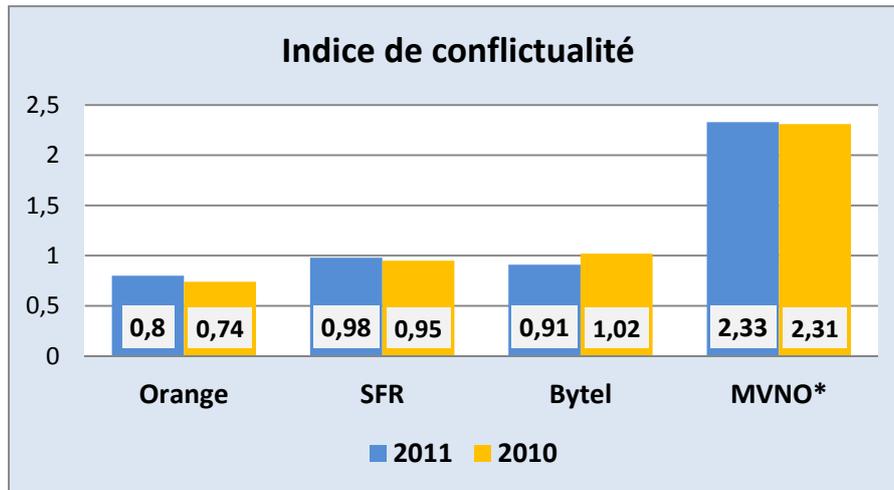
En 2010, les parts étaient les suivantes : SFR : 29%, Orange : 30%, Bouygues : 17%, MVNO : 17%.

Le groupe « **autres** » comprend 46% de plaintes affectables à des MVNO (non historiques).

L'indice de conflictualité 2011

Les volumes de plaintes reçues à l'AFUTT sont mis en relation avec le nombre de clients gérés par chacun des opérateurs pour déterminer **l'indice de conflictualité**. Comme pour le secteur « **Mobile** », l'indice de conflictualité d'un opérateur est le quotient du taux de plaintes que cet opérateur engendre par le taux de parc qu'il gère.

Nous retenons les valeurs de parc au 31/09/11 déterminées à partir des déclarations des opérateurs et des publications de l'ARCEP pour calculer les indices de l'année 2011.



@Commentaires

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

Les 3 opérateurs réseau ont un indice inférieur à 1 cette année, celui de Bouygues ayant nettement progressé. Celui des MVNO, quasi constant sur les 2 années, reste toujours nettement supérieur.

Évolution du taux de plaintes

L'évolution du taux de plaintes par unité de parc (1 million) calculé ci-dessous, donne une information complémentaire permettant de situer la progression des opérateurs au sein du secteur. L'exercice consiste à comparer le taux calculé en 2011 à celui calculé en 2010. La colonne de droite montre que la **dégradation** de la situation sur le secteur qui présente une hausse du volume des plaintes de 11,6% entre les 2 années, doit être valorisée à 3%, par prise en compte de la progression du parc.



	Plaintes/unité de parc 2011	Plaintes/unité de parc 2010	Ecart en %
Total secteur	33,1	32,1	3%
Orange	26,7	22,7	18%
SFR	32,5	29,1	12%
Bouygues	30,3	31,2	-3%
MVNO	68,6	72	-5%

On peut retenir de ce tableau que Bouygues et les MVNO, à l'inverse des autres opérateurs ont progressés.

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

Le TOP 5 des plaintes du secteur « Mobile »

Parmi les 24 types de litige signalés par les consommateurs, une forte concentration apparaît sur les 5 premiers, qui représentent en volume près de 70%. Ce TOP 5 de l'année 2011 est donné dans le tableau ci-dessous. Le tableau rappelle également la situation de l'an passé et donne la tendance.

N°	Litige	Taux / total plaintes 2011	Tendance en volume	Rappel taux 2010
1	Facturation	25,3%	↑	24,3%
2	Résiliation contrat	16,9%	↑	16,4%
3	Recouvrement & contentieux	11%	↑	10%
4	Contrat	10,5%	↑	5,5%
5	Intervention SAV	5,6%	↘	6,9%
	Total TOP 5	69,5%	↑	63,5%

@Commentaires



Les 3 premiers items de ce TOP 5 des plaintes sont les mêmes que l'an passé avec une concentration plus accentuée et le même classement. « **Contrat** » qui ne figurait pas l'an passé se substitue à « **qualité de fonctionnement** » relégué en 6^e position. Cet item, avec 10,5% des plaintes, gagne 5 points par rapport à 2010.

Examinons le contenu de ces 5 premiers litiges.

➤ FACTURATION

La croissance des problèmes de « **facturation** » déjà observée en 2008, 2009 et 2010 se poursuit en 2011. **A lui seul ce litige représente plus du quart des plaintes du secteur. Ces plaintes portent :**

- **Pour 49%, sur des communications surtaxées :** appels, services multimédia (Wap, I-mode, kiosque) SMS+. Dans cette rubrique, se trouvent les conséquences de l'accès à de nouveaux usages associé à une méconnaissance de la tarification, puis les effets des spams destinés à arnaquer les utilisateurs. Ce score est nettement plus élevé encore que l'an passé.
- **Pour 25%, des facturations jugées à tort** (après résiliation par exemple, ou encore des facturations d'appels à des numéros inconnus de l'abonné),
- **Pour 13%, sur des contestations dans l'application de forfait.** Elles résultent principalement d'une mauvaise compréhension du client liée à l'ambiguïté des offres) et des **pièges des illimités**, mais aussi d'une non prise en compte de la demande d'évolution du forfait, d'une non application du blocage du forfait ou d'un déblocage inopiné.

Apparaissent encore des facturations qui dépassent le raisonnable. Elles sont probablement dues à un manque d'information concernant le verrouillage de l'accès à la 3G et à un manque de maîtrise ou d'alerte des tarifs des communications de ou vers l'étranger (6%).

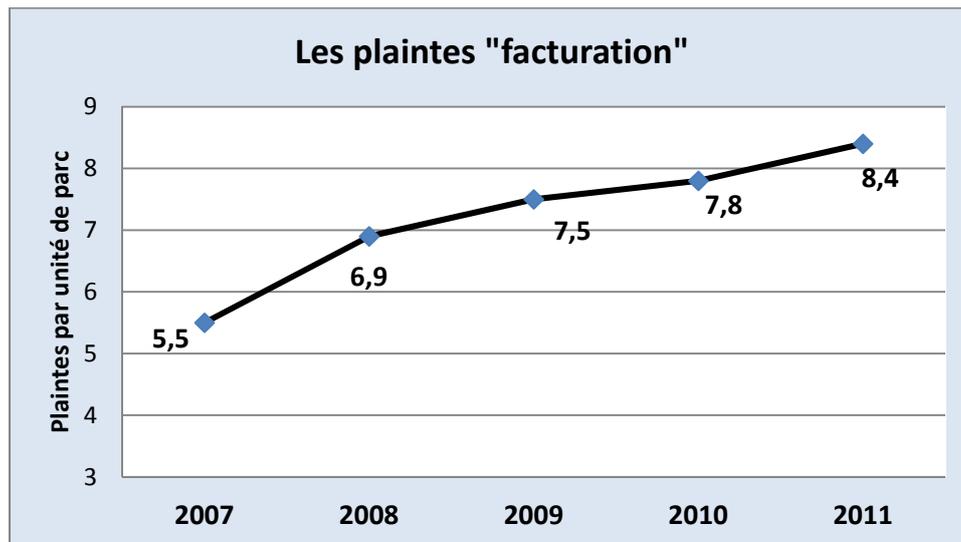
Figurent également parmi les plaintes des contestations de factures, souvent d'un montant fort élevé, consécutivement à la perte ou au vol de portable, qui résulte d'un signalement de vol tardif ou de la non prise en compte immédiate du signalement (2%).

Que conclure de ces plaintes ? Outre le processus de facturation des opérateurs qui mériterait d'être contrôlé voire certifié, **les causes** qui prédominent proviennent de la **multitude** et parallèlement **du manque de transparence et de lisibilité des offres** et de la **complexité des grilles tarifaires**. Les documents commerciaux restent opaques malgré les préconisations des associations de consommateurs, **dont l'AFUTT**. L'utilisateur, qui par ailleurs n'a pas d'information précise sur ses usages, découvre lors de la facturation l'éventuelle, inadéquation de son offre à ces derniers.



Enfin, malgré les bonnes volontés affichées et nos recommandations, **la porte reste grande ouverte aux fournisseurs de service sans scrupules** qui n'hésitent pas à arnaquer les utilisateurs.

La courbe qui suit, illustre l'augmentation progressive des problèmes de facturation signalés à l'AFUTT : **+53% depuis 2007.**



➤ RÉSILIATION DE CONTRAT

Le nombre de cas est en augmentation par rapport à l'an passé (+14%). Les nouvelles dispositions règlementaires, la réduction à 12 mois, voire la suppression de l'engagement pour certains contrats, n'ont pas réduit les contestations qui surviennent lors des résiliations. **Fondamentalement, l'opérateur qui préfinance le terminal pratique une certaine forme de rétention de la clientèle par le biais des offres de fidélité et des frais de résiliation.** Quelquefois même, le client se trouve réengagé à **son insu** lors de la souscription d'une option.

Pour l'essentiel (39%), ces litiges entrent dans la famille des demandes de résiliation sans frais non acceptées alors que le client est convaincu de présenter un motif légitime de résiliation. **Le client est confronté à un refus de l'opérateur dans des situations qui méritent un meilleur traitement** : une perte d'emploi, des difficultés financières, le décès du titulaire du contrat, un déménagement à l'étranger ou en métropole dans une zone mal couverte. Il est a priori victime d'un doute sur l'honnêteté de sa démarche qui peut porter à contester ses justificatifs (cas des étudiants notamment qui se déplacent pour moins d'un an).

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



faut dire que les modalités de mise en œuvre (justificatifs préconisés entre autres) sont restées en discussion entre les consommateurs et la FFT toute l'année 2011.

Ajoutons que ces engagements mériteraient d'être révisés dans certains cas de perte d'emploi et de service dégradé.

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

A l'opposé, des résiliations déclenchées par l'opérateur comme mesure coercitive suite à un défaut de paiement ou à une utilisation anormale de la ligne (cas des illimités limités) sont contestées par le client. Cette coupure d'autorité n'arrête pas, pour autant, les prélèvements mensuels jusqu'au terme du contrat initial comme si le service était encore rendu. Conformément à la directive n°16 (1) cette coupure de ligne est inacceptable lorsqu'elle survient à la suite d'un non paiement de la partie contestée d'une facture notamment lorsque le client a été victime d'une arnaque.

➤ RECOUVREMENT-CONTENTIEUX

Les litiges de « **recouvrement et contentieux** » sont en hausse de 20%.

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

Mais ils naissent aussi de réelles difficultés financières de certains clients face à des factures de télécommunications extraordinairement élevées et inattendues.

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

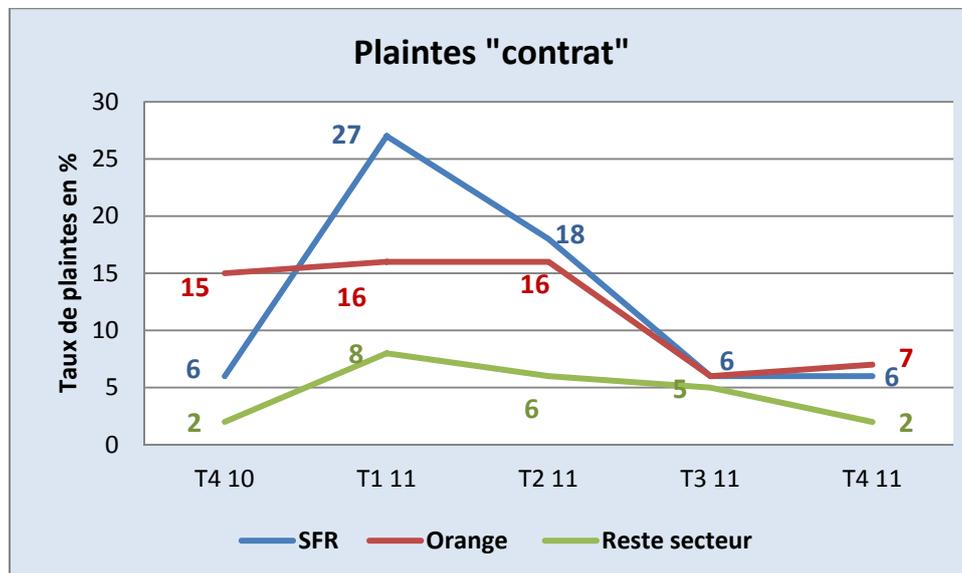


➤ CONTRAT

Plus de 51% des plaintes entrant dans l'item « **contrat** » mentionnent la TVA. Le début de cette année, surtout pour le secteur « **Mobile** », a été très marqué par ce dossier TVA (voir chapitre I). Face au risque de voir les consommateurs résilier sans frais leur contrat avec durée d'engagement, les opérateurs ont finalement décidé de ne pas répercuter la hausse de la TVA.

- Bouygues dès avant la mise en application de la hausse prévue le 1^{er} janvier 2011
- Orange et SFR à partir du 7 février 2011.

Pour ces opérateurs, cette volte-face a ajouté au désordre introduit par la première décision et provoqué un taux de plaintes élevé les deux premiers trimestres.



Au sein des autres plaintes plus classiques portant sur les contrats, des prolongations de durée de contrats à l'insu du client figurent pour près de 17% des cas.

➤ INTERVENTION SAV

Les réclamations de ce type sont stables en volume par rapport à l'année passée. Elles concernent classiquement des contestations sur l'application de la garantie (35%), des difficultés pour obtenir le code de désimlockage (28%, en forte hausse cette année), la qualité de la réparation, le fonctionnement des appareils dits « reconditionnés », des délais d'intervention ou des coûts jugés excessifs.

Des discussions laborieuses sur la prise en charge (ou non) du dysfonctionnement du terminal par l'assurance ou par l'opérateur, des pannes à répétition, des temps de réparation ou des échanges trop longs privent l'utilisateur de service souvent sans accorder de compensation.



Conclusions sur le secteur « mobile »

A l'inverse du secteur « Internet fixe », le secteur « Mobile » semble réfractaire à tout progrès. Les nouveaux usages, la multitude et la complexité des offres sont générateurs d'incompréhensions et de mauvaises surprises. Les litiges de facturation toujours en tête, qui naissent du manque de transparence des offres et des tarifs, ne cessent de croître. L'ambiguïté du terme illimité n'est pas résorbée.

Face à un manque de transparence, les « **fiches d'information standard** » élaborées conjointement par les opérateurs et les consommateurs **restent confidentielles. A leur corps défendant, les opérateurs entretiennent le manque de lisibilité des offres.** Il suffit de parcourir certaines brochures commerciales pour mesurer les progrès à accomplir. Les efforts fournis pour l'information sur les tarifs avec la mise au point du serveur 3008 (numéro unique d'information des opérateurs membres de la Fédération française des télécoms) sont méritoires mais insuffisants. Ce serveur ne concerne que les opérateurs adhérents à la FFT et ne fait pas l'objet de publicité. Et par ailleurs, c'est au moment de l'établissement d'une communication, notamment hors forfait et surtaxée, que le prix doit être communiqué et non au terme d'une démarche préalable. Ajoutons que le serveur 33700 conçu pour combattre l'entreprise de fournisseurs de service indécents est peu connu et peu efficace. La véritable solution pour faire respecter les règles de déontologie consiste à refuser le reversement aux fournisseurs confondus d'arnaque.

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

Évolution du volume de plaintes

La contribution du secteur « fixe » aux plaintes du domaine des communications électroniques baisse régulièrement comme le montre le tableau ci-après. En 2011, moins de 9% des plaintes recueillies sont affectées au secteur « **Fixe** ».

	2011	2010	2009	2008
Taux Fixe	8,8%	12,1%	12,8%	14%

En raison du rôle particulier d'opérateur historique, France Télécom se voit affecté la majorité des plaintes sur le secteur « **fixe** », comme l'an passé. Certaines ne sont pas directement de sa responsabilité, elles incombent aux opérateurs alternatifs mais les utilisateurs sont quelquefois mal aiguillés par leur prestataire. Toute comparaison avec les autres opérateurs SFR, Free...est délicate.



Le TOP 5 des plaintes du secteur « Fixe »

Le TOP 5 de l'année 2011 est donné dans le tableau ci-après.

Il se distingue de celui de 2010 essentiellement par :

- une baisse des volumes de tous les motifs,
- la disparition de « résiliation de contrat » qui laisse la place à « écrasement à tort ».

N°	Litige	Taux / total plaintes 2011	Tendance en volume	Taux /total plaintes 2010
1	Interruption de service	18%	→	18%
2	Facturation	15,6%	↘	16,5%
3	Livraison – installation	8,9%	↗	8,4%
4	Ecrasement à tort	8,3%	↗	(7,6%)
5	Appels & Messages importuns	8%	↘	8,6%
	Total TOP 5	59%		60%

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

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

La spécificité du « Fixe » tient aux appels non désirés qui correspondent à des malveillances ou à des harcèlements commerciaux. La plus grande exhaustivité des inscriptions dans l'annuaire par rapport aux numéros mobile rend probablement ce comportement malveillant plus aisé. **Espérons que la liste Pacitel permettra de réduire ces perturbations.**



V. Conclusion

Cette année 2011 a été marquée en son début par la loi prise à la fin de l'année précédente supprimant l'application du taux réduit de la TVA « **lorsque la distribution de service de télévision est comprise dans une offre unique qui comprend pour un prix forfaitaire l'accès à un réseau de communications électroniques** ». La réaction des opérateurs du secteur « mobile » a varié, évoluant entre la décision d'appliquer la hausse correspondante puis la prise en considération du fait que cette répercussion de la hausse constituait un motif de résiliation sans frais, engendrant le risque de perte de client.

D'où des volte-face devant la confirmation de ce risque par l'attitude de nombreux utilisateurs décidant de profiter de l'occasion pour chercher meilleure offre. D'où également une forte augmentation des litiges entrant dans la rubrique « **contrat** ».

Concernant le secteur Internet cette hausse a réactivé la prise de conscience de défaut de qualité de certains accès qui ne permettent pas de recevoir la TV et le constat qu'il n'existe pas sur le marché d'autres contrats que le contrat type double ou triple play. Lequel comprend la possibilité de recevoir la TV.

Nous retenons aussi de cet épisode, la réaction des utilisateurs qui ont ainsi exprimé une prise de conscience plus avancée de leurs droits et possibilités d'action face aux offres des opérateurs. Evolution considérée comme positive du point de vue de l'économiste qui y voit une plus grande « flexibilité » du marché. Evolution vécue comme positive par les représentants des utilisateurs que nous sommes qui y constatent une plus grande capacité de défense chez les consommateurs.

Au delà de ce problème conjoncturel, il est incontestable qu'un certain nombre d'avancées comme la transposition du paquet télécom avec notamment la réduction à 3 jours du délai de portabilité, les travaux du CNC sur les offres « mobile », les propositions de l'ARCEP visant à améliorer les offres faites aux consommateurs, l'écoute de la FFT et des services consommateur des opérateurs ont contribué à résorber certains problèmes.

Pour autant, l'Observatoire de l'AFUTT recueille toujours les mêmes types de plaintes. Elles augmentent même pour les mobiles. **Outre certains manquements ou certaines attitudes purement commerciales, elles concernent principalement :**

- **pour les mobiles** : la facturation,
- **pour Internet** : la qualité de la prestation technique,
- **pour l'ensemble** : la résiliation de contrat.

Au premier rang des litiges, les problèmes de **facturation** tiennent pour une large part à la multitude d'offres, à leur opacité et à la précipitation de leur mise sur le marché. Ils tiennent aussi à la nébuleuse tarifaire et à l'absence de résultats des opérateurs dans l'éradication -



devenue indispensable - des dérives de certains fournisseurs de service. A ce propos, l'AFUTT signale qu'aucun dispositif n'est venu remplir le vide créé par la disparition des anciens organismes CST/CSA, et l'action primordiale qu'ils conduisaient sur le plan déontologique.

Au second rang des litiges, **le manque de qualité** qui se mesure par les multiples interruptions de service, des débits non adaptés aux services sur Internet, par une couverture perçue comme insuffisante en 3G et 3G+ sur les « mobiles ». La couverture annoncée et mesurée par l'ARCEP de 98% ne reflète pas une réalité d'usage : **la qualité de l'accès à des services en ligne est trop souvent inférieure à 1Mbits, voire même à 300kbits.**

Au troisième rang des litiges, **la résiliation des contrats**, qui a pour causes originelles, entre autres, certaines formes prises par la commercialisation des offres, la subvention du terminal ; aussi un comportement tatillon, voire systématiquement soupçonneux des services clients.

Pour assurer un progrès plus tangible et durable, il conviendrait que les associations de consommateurs soient réellement écoutées et entendues. Pas seulement lorsqu'elles revendiquent et protestent, mais aussi dans une concertation en amont, sur les orientations et les priorités. Il conviendrait aussi qu'elles ne soient pas sur-sollicitées sur les mêmes sujets par des institutions différentes qui semblent vouloir se concurrencer.

Enfin, il nous faut, comme à chaque occasion, demander que l'information et l'intérêt des consommateurs soient pris en considération avec autant de priorité que le souci de la liberté et de l'égalité des conditions de la concurrence. L'efficacité économique ne dépend pas uniquement de la régulation des acteurs de l'offre. Elle ne peut que gagner à disposer d'utilisateurs bien informés. Surtout en matière de communications électroniques.



ANNEXES

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- Écrasement à tort : l'autorité de régulation et les opérateurs se renvoient la balle
- La vérité sur la généralisation du taux de TVA à 19,6 % : L'augmentation de la facture pour raison de TVA est une rupture de contrat



Paris, le 27 février 2012

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La téléphonie mobile : une situation confuse ?

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

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

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

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

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



Paris, le 10 janvier 2011

COMMUNIQUE DE PRESSE**La vérité sur la généralisation du taux de TVA à 19,6 % :****L'augmentation de la facture pour raison de TVA est une rupture de contrat**

Il faut avant tout rappeler que l'augmentation de la facture de l'utilisateur, suite à l'harmonisation du taux de TVA à 19,6 %, **constitue une rupture de contrat du fait de l'opérateur**. L'utilisateur se trouve ainsi **libéré des clauses de son contrat** : il peut résilier celui-ci sans frais (dans un délai de 4 mois à compter de la réception de la facture), conserver le terminal qu'il a acquis et rechercher un nouvel opérateur.

L'AFUTT invite les utilisateurs qui le souhaitent à **rechercher la meilleure proposition** parmi les nouvelles offres présentées par les opérateurs.

Contrairement à ce qu'indiquent certains opérateurs dans le courrier qu'ils viennent d'adresser à leurs abonnés, **ceux-ci n'ont pas du tout bénéficié de la baisse de la TVA** intervenue en 2008. Le produit de cette baisse a été entièrement conservé par l'opérateur.

Par ailleurs, l'occasion doit être aujourd'hui saisie de **supprimer les offres de service liées qui contraignent l'utilisateur** à accepter des services qu'il ne désire pas. Cette pratique est inacceptable pour l'utilisateur et contraire aux exigences du bon fonctionnement de l'économie.

Enfin, il faut sortir de **la situation totalement injuste faite au million de foyers français** qui ne peuvent pas recevoir la télévision tout en payant le service (dans le cadre d'un contrat « triple play » par exemple), et cela pour des raisons qui échappent le plus souvent à leur contrôle. L'AFUTT demande instamment **que s'engagent les concertations nécessaires entre opérateurs** pour qu'il soit mis fin à une telle injustice.

A propos de l'AFUTT

Depuis plus de 40 ans, l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs des Télécommunications) agit pour informer et défendre les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixée pour missions au bénéfice de tous les consommateurs :

- information et pédagogie auprès du public dans l'usage des télécommunications,
- intermédiation dans le recueil et le traitement des plaintes entre les consommateurs et les opérateurs et fournisseurs,
- concertation pour favoriser une régulation du marché,
- promotion des services numériques performants et de qualité.

Contact presse : Marianne CARIOU

Courriel : marianne.cariou@afutt.org

Tél : 01 47 41 18 56