

Les plaintes des usagers télécoms diminuent... peu !

En 2003 l'Association des Utilisateurs du téléphone et des télécoms (AFUTT) a reçu 4.559 plaintes, en diminution de 4% par rapport à l'année précédente. Ce sont notamment les plaintes concernant les mobiles qui ont décliné. Ces derniers représentent encore la majorité des réclamations (51% des plaintes reçues, devant la téléphonie fixe, 37%, et Internet, 12%). Les 8 premières causes de litiges sont, par ordre d'importance: -la résiliation de contrats d'opérateurs mobiles -la contestation des factures du téléphone fixe -la facturation des mobiles (SMS compris) -la présélection, sur téléphone fixe, non sollicitée -les dysfonctionnement des mobiles (y compris dans la résiliation) -la résiliation des contrats du téléphone fixe -l'installation et le SAV du téléphone fixe -la résiliation de contrats Internet. Au bilan, l'AFUTT reste »

préoccupée par un niveau d'insatisfaction élevé, concernant la relation client ». Corroborant les observations du baromètre du cabinet d'études Dimension Data (« Global contact centre benchmarking report »), Bernard Dupré, délégué général de l'association constate: « *Les contraintes associées au fonctionnement des centres d'appels tirent plutôt la qualité vers le bas* ». L'association recommande notamment que les échanges litigieux soient au minimum effectués par e-mails, mais, mieux, par courrier. Car beaucoup d'opérateurs (mobiles ou Internet) jouent, à leur avantage, de l'absence d'écrits, les communications par téléphone ne laissant pas de traces... A noter que, dans la téléphonie mobile, c'est Bouygues Telecom qui, proportionnellement, encaisse deux fois plus de réclamations que ses deux concurrents: l'opérateur se prend 27% des plaintes face à SFR (28%) et Orange (38%) mais pour un parc d'abonnés moitié moindre: 6,1 millions, contre 13,9 pour SFR et 19,4 millions pour Orange. <http://www.afutt.org> infos@afutt.org 33 (0)1 47 41 18 56 **La portabilité des numéros est trop complexe**

L'AFUTT constate que »

la France s'est dotée de la réglementation la plus compliquée qui soit au monde pour les modalités de maintien des numéros, lors du changement d'opérateur ». L'association attend des aménagements: il est prévu que l'ART (Autorité de Régulation des Télécoms) rectifie la procédure actuelle telle qu'elle a été mise en place en juillet dernier.