

Premier bilan mitigé pour le médiateur des télécoms

L'intention était bonne. Le secteur des télécoms se caractérisant par de multiples problèmes entre utilisateurs et opérateurs: facturation, rupture de contrat, clauses abusives..., l'association Amet (qui regroupe l'essentiel des opérateurs français) avait eu l'idée de nommer un médiateur des télécoms. Il s'agissait de « normaliser » les relations souvent difficiles entre les deux camps.

Régis Mourier a pris ses fonctions il y a un an. Il a présenté ses premières conclusions. Et le résultat est plutôt mitigé. Sur 1.346 dossiers reçus, seuls 328 ont été jugés recevables... En effet, la saisine du médiateur implique que le consommateur épuise toutes les voies de recours internes auprès de l'opérateur. Une condition mal connue qui finalement rend le procédé complexe. Pire, une fois tous les recours épuisés, le plaignant doit produire un courrier de l'opérateur l'autorisant (c'est un comble) à saisir le fameux médiateur. Logique donc qu'aussi peu de dossiers aient été traités. A titre de comparaison, l'association UFC Que Choisir indique avoir traité pas moins de 11.000 litiges télécoms en 2003 dont 80% concernent les mobiles... En 2003-2004, sur 328 dossiers acceptés, le médiateur a rendu 278 avis concernant surtout des problèmes de facturation ou de clauses contractuelles. 40% des avis ont confirmé la position de l'opérateur, 27% étaient en faveur du client et 29% en faveur partielle du client. Seul point de satisfaction, les opérateurs ont suivi l'avis du médiateur dans 92% des cas. **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 6 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

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.