

Télécoms : les signalements de consommateurs en hausse de 37% en 2020

Les confinements sont clairement passés par là : les consommateurs ont été nombreux à alerter l'Arcep, le gendarme français des télécoms, sur les dysfonctionnements de ces derniers et les litiges non résolus.

En 2020, Free cumule le plus de clients mécontents

Les opérateurs télécoms doivent faire beaucoup, beaucoup mieux. En 2020, les consommateurs désespérés ont encore été très nombreux à les dénoncer auprès de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). D'une année sur l'autre, le nombre d'alertes a bondi de 37%. Meilleure connaissance du site « J'alerte l'Arcep » ou plus forte dépendance du réseau fixe à domicile ? L'Arcep n'apporte pas d'explications quant à ce bond soudain de signalements.

En 2020, pour 100.000 clients, c'est l'opérateur Free qui a enregistré le plus grand nombre de signalements (29), devant SFR (26). Traditionnellement pire élève en la matière, l'opérateur au carré rouge cède pour la première fois du terrain au « bébé » de Xavier Niel. Viennent ensuite Orange (25) et Bouygues Telecom (19).

Les signalements concernant les dysfonctionnements de l'Internet fixe explosent

Les signalements reçus concernent le plus fréquemment la qualité de service, service après-vente (SAV) compris. Viennent ensuite l'insatisfaction quant au déploiement de la fibre et la couverture mobile insuffisante, les pratiques commerciales des opérateurs et les difficultés rencontrées lors d'un changement d'opérateur. Une part importante des alertes concerne les dysfonctionnements de l'Internet fixe, qui est devenu un service essentiel avec la généralisation du télétravail.

Si une bonne partie des alertes ont eu pour effet un rappel à l'ordre, dans les cas les plus graves l'Arcep est allée jusqu'à des procédures formelles à l'encontre des opérateurs concernés.