



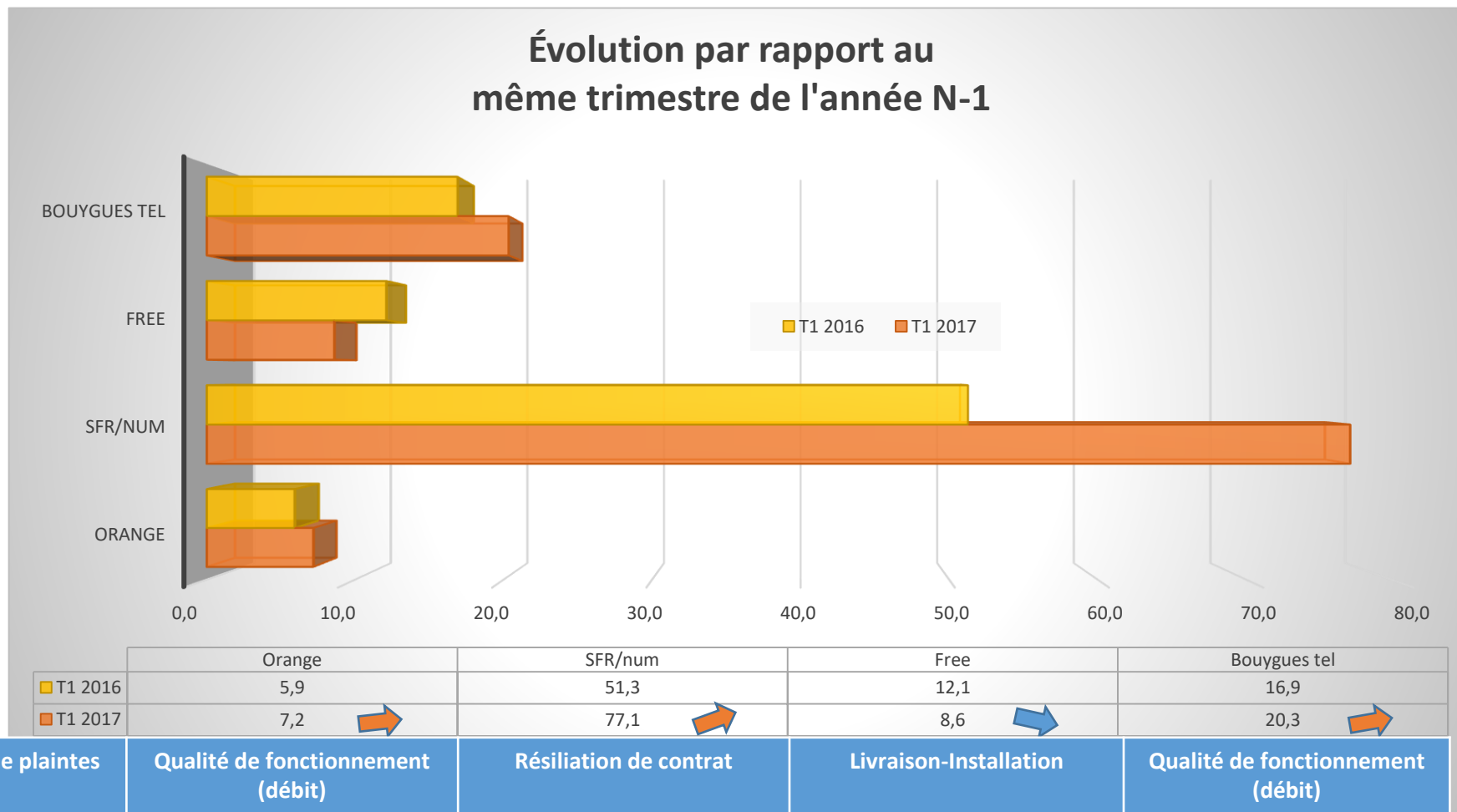
Infographie trimestrielle des plaintes et insatisfactions reçues à l'Afutt et concernant le secteur des télécommunications – services fixe et mobile -

T1 2017

Commentaires généraux

- 1) les services télécoms (fixe + mobile) sont globalement en hausse de + de 20% par rapport au T1 de 2016 / néanmoins la dynamique de croissance des plaintes est plus faible que sur l'ensemble de 2016 par rapport à 2015
- 2) les problèmes de qualités de fonctionnement de l'Internet concernent principalement les lignes ADSL ; peu de plaintes de cette nature pour le moment sur liaison fibre

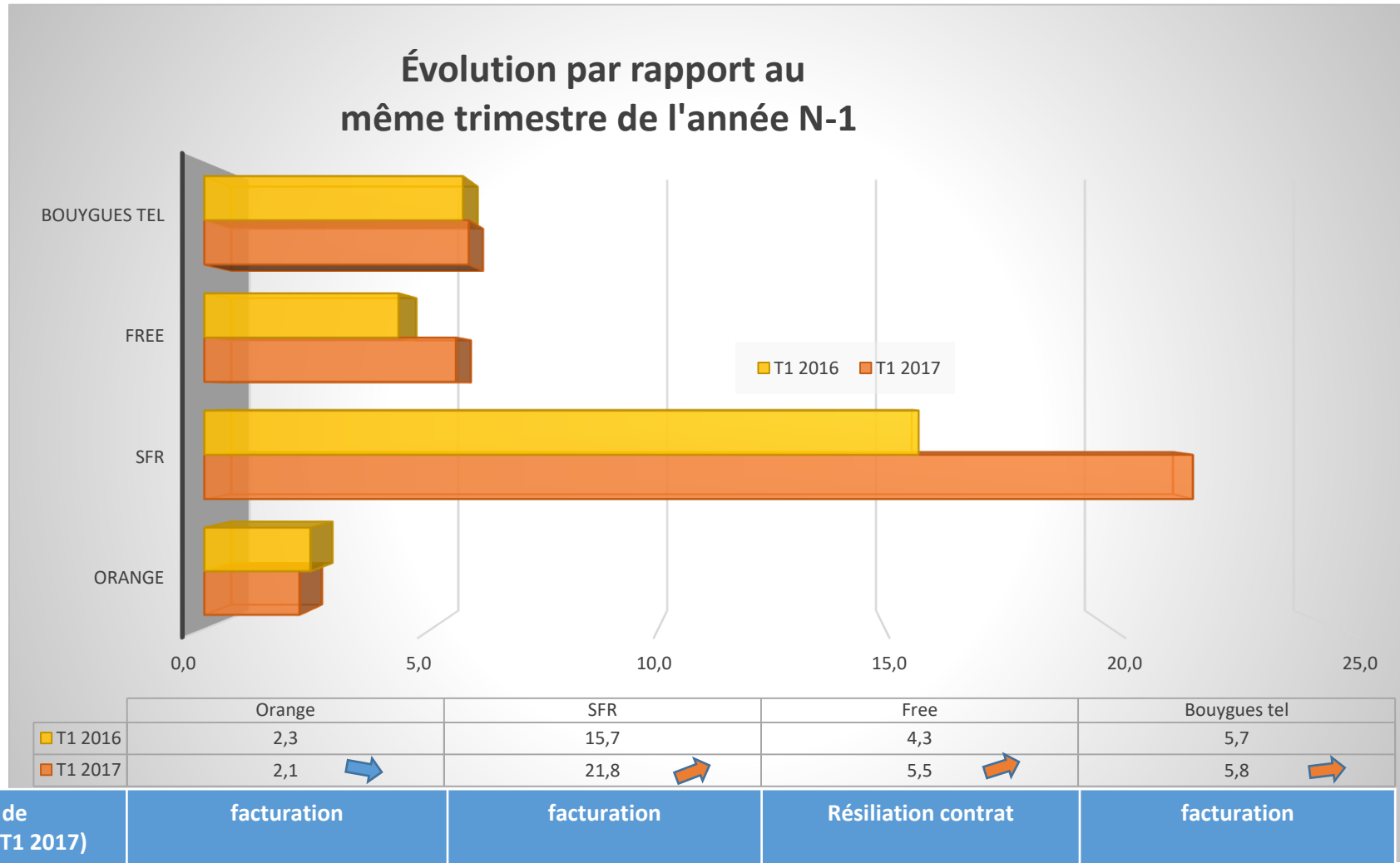
Internet fixe - Evolution des taux de conflictualité (en PUP*)



*Taux de plaintes généré par un fournisseur d'accès rapporté à sa part de marché

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 des taux de conflictualité (en PUP*)



*Taux de plaintes généré par un fournisseur d'accès rapporté à sa part de marché

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.