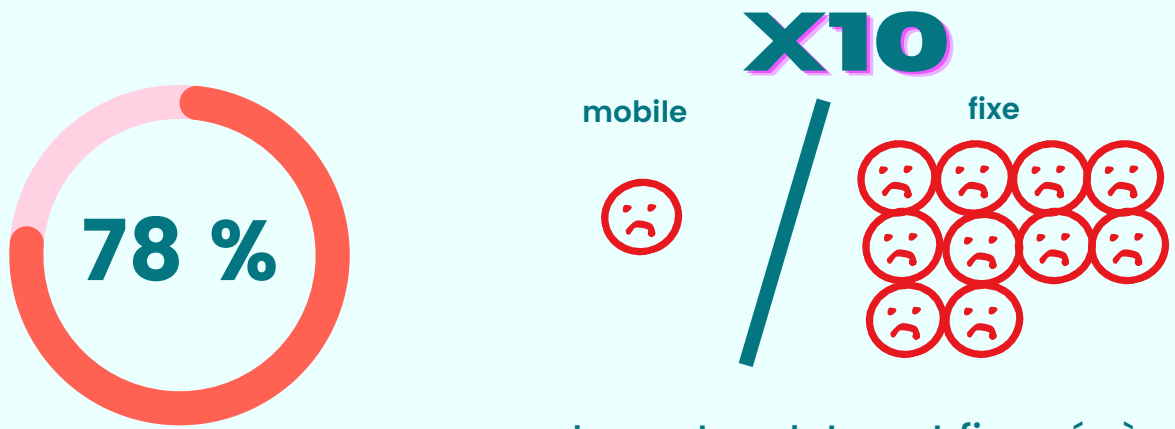


Plaintes et insatisfactions dans le secteur des télécoms

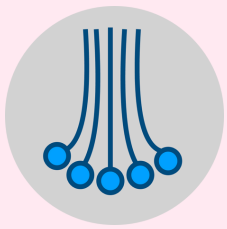
reçues à l'association au cours de l'année 2024

Le différentiel de conflictualité entre secteur mobile et fixe reste important

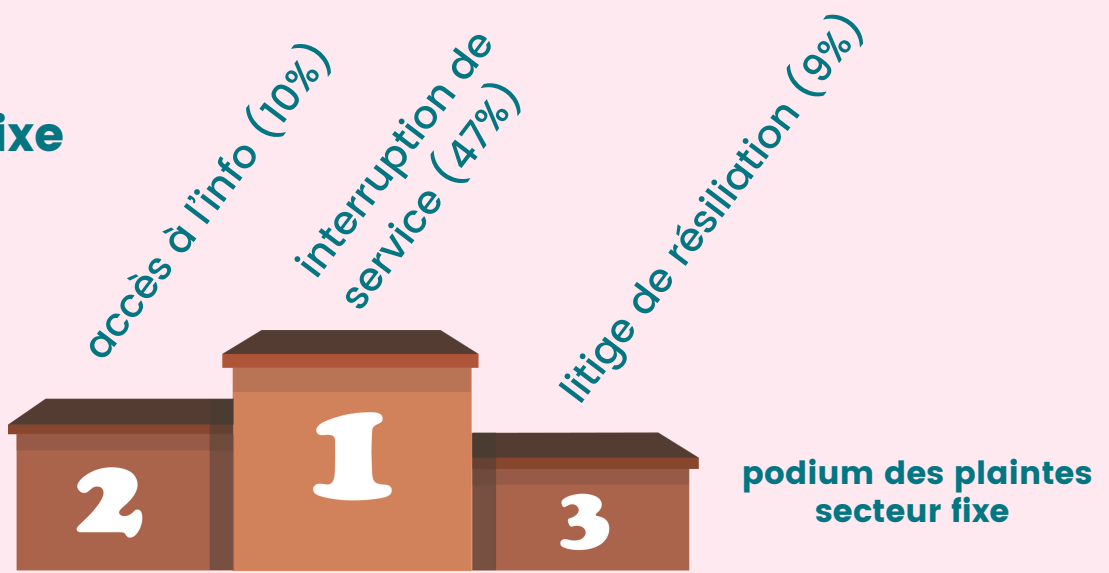


C'est la part des plaintes du secteur fixe par rapport au mobile reçues à l'AFUTT en 2024

Le secteur Internet fixe génère dix fois plus de plaintes par million d'abonnés que le secteur du mobile



secteur du fixe

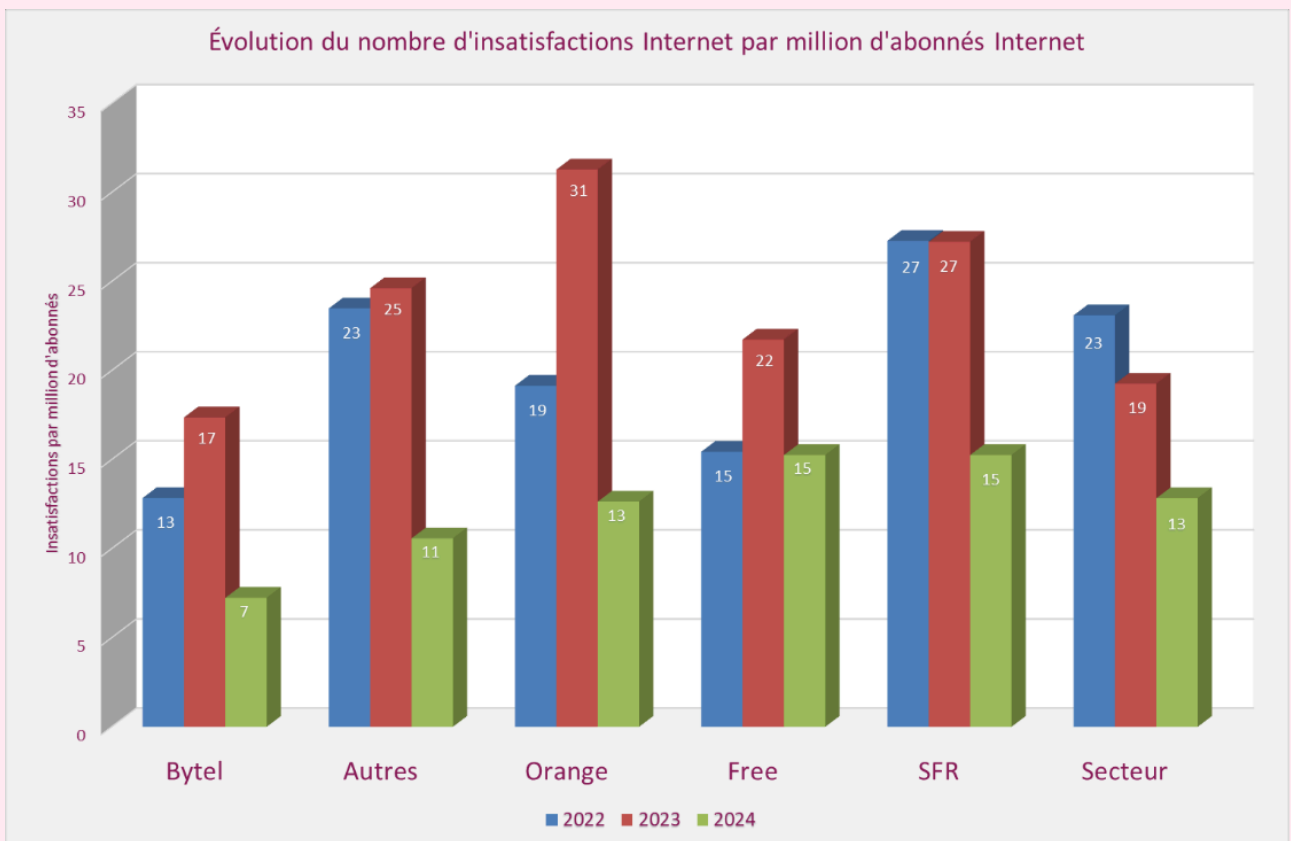


Technologie en cause

fibres 69%

secteur fixe : indice de conflictualité

évolution sur 3 ans

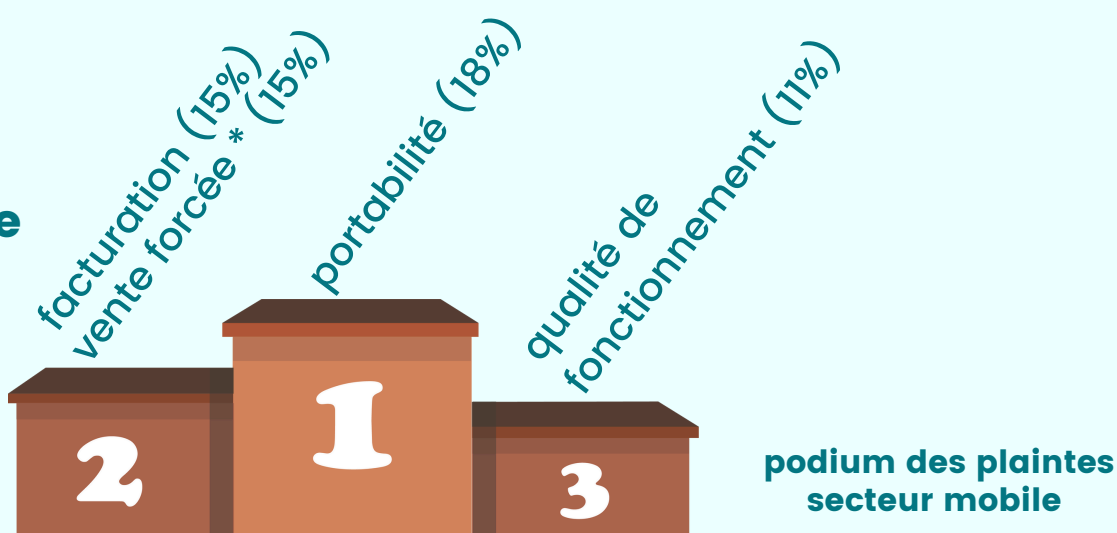


Les différences de niveaux de conflictualité entre les opérateurs se sont nettement réduites au cours des 3 dernières années





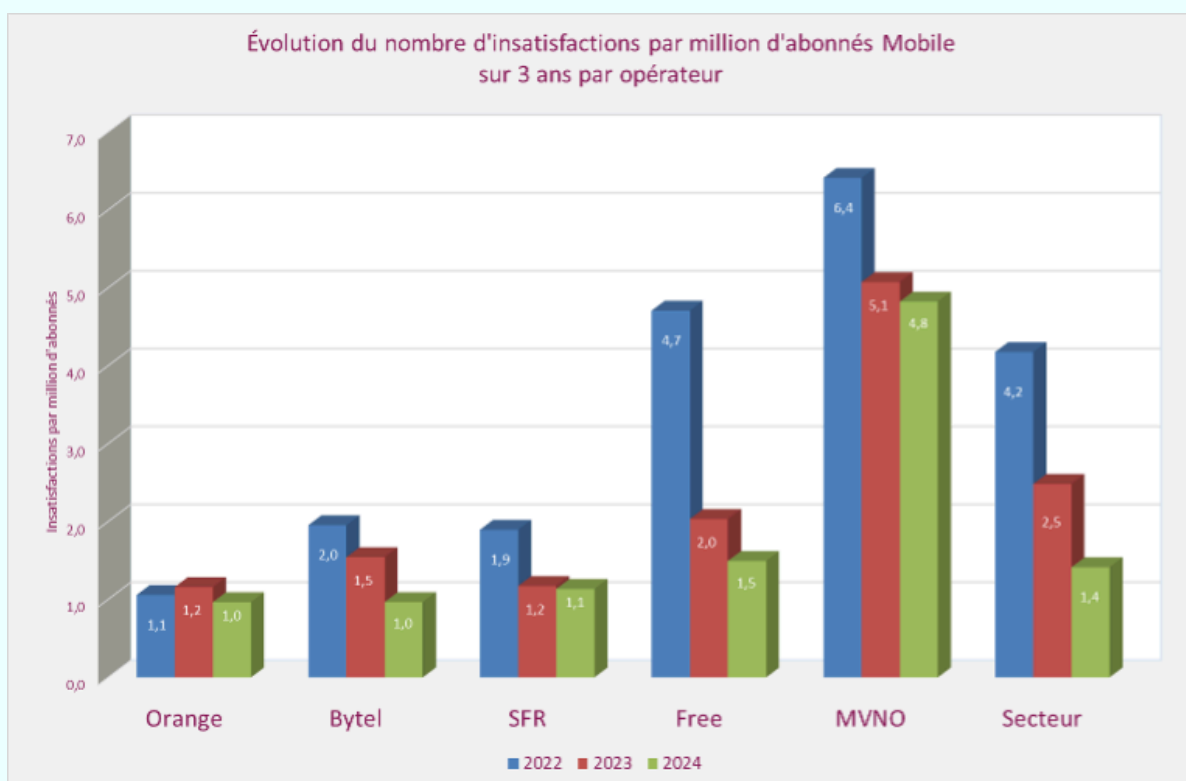
secteur mobile



*telle que vécu par les consommateurs

secteur mobile : indice de conflictualité

évolution sur 3 ans



les différences de niveaux de conflictualité sont désormais assez proches à l'exception des MVNO toujours nettement au dessus de la moyenne du secteur



qualité de service des opérateurs d'infrastructure (OI) fibre

1. des performances en dessous des attentes

Aucun opérateur d'infrastructure fibre ne satisfait à l'ensemble des minima de qualité de service fixés par l'ARCEP par sa décision 2020-1432

0 / 104*

• Nb des OI ayant publié

2. et de fortes inégalités territoriales

taux de pannes par mois



échec au raccordement par mois



sur la base du 4ème observatoire de la qualité des réseaux en fibre publié par l'ARCEP en juillet 2024

Pour en savoir plus sur l'observatoire des plaintes et découvrir toute notre actualité

visitez notre site

www.afutt.org