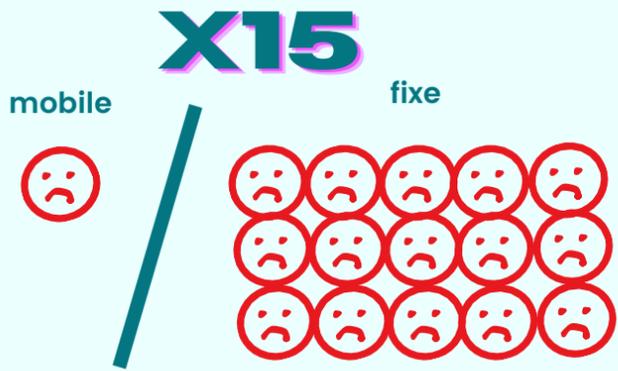


# Plaintes et insatisfactions dans le secteur des télécoms

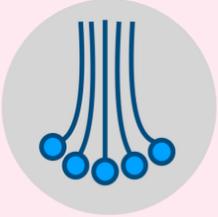
reçues à l'association au cours de l'année 2023



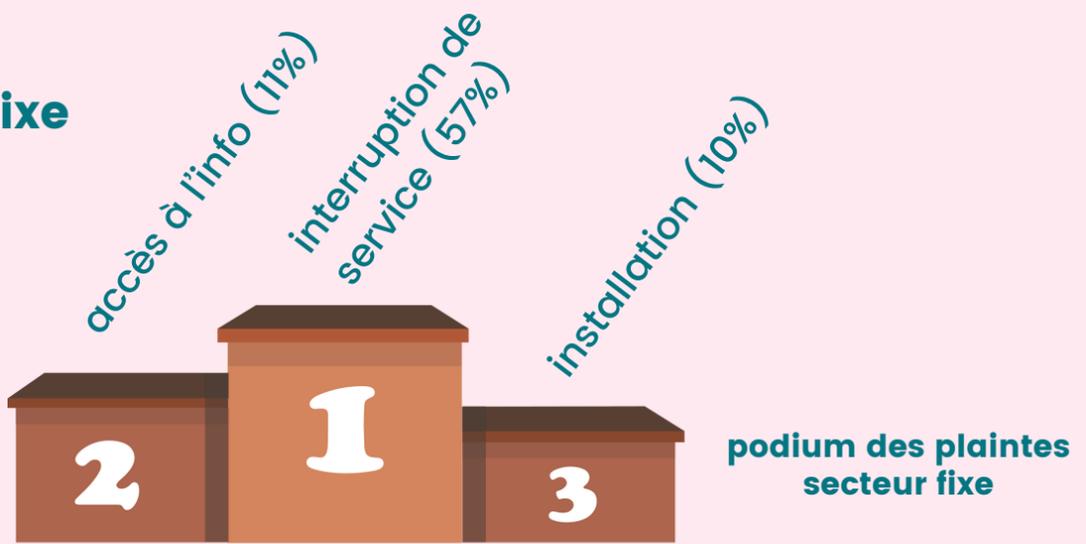
C'est la part des plaintes du secteur fixe par rapport au mobile reçues à l'AFUTT en 2023



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



## secteur du fixe

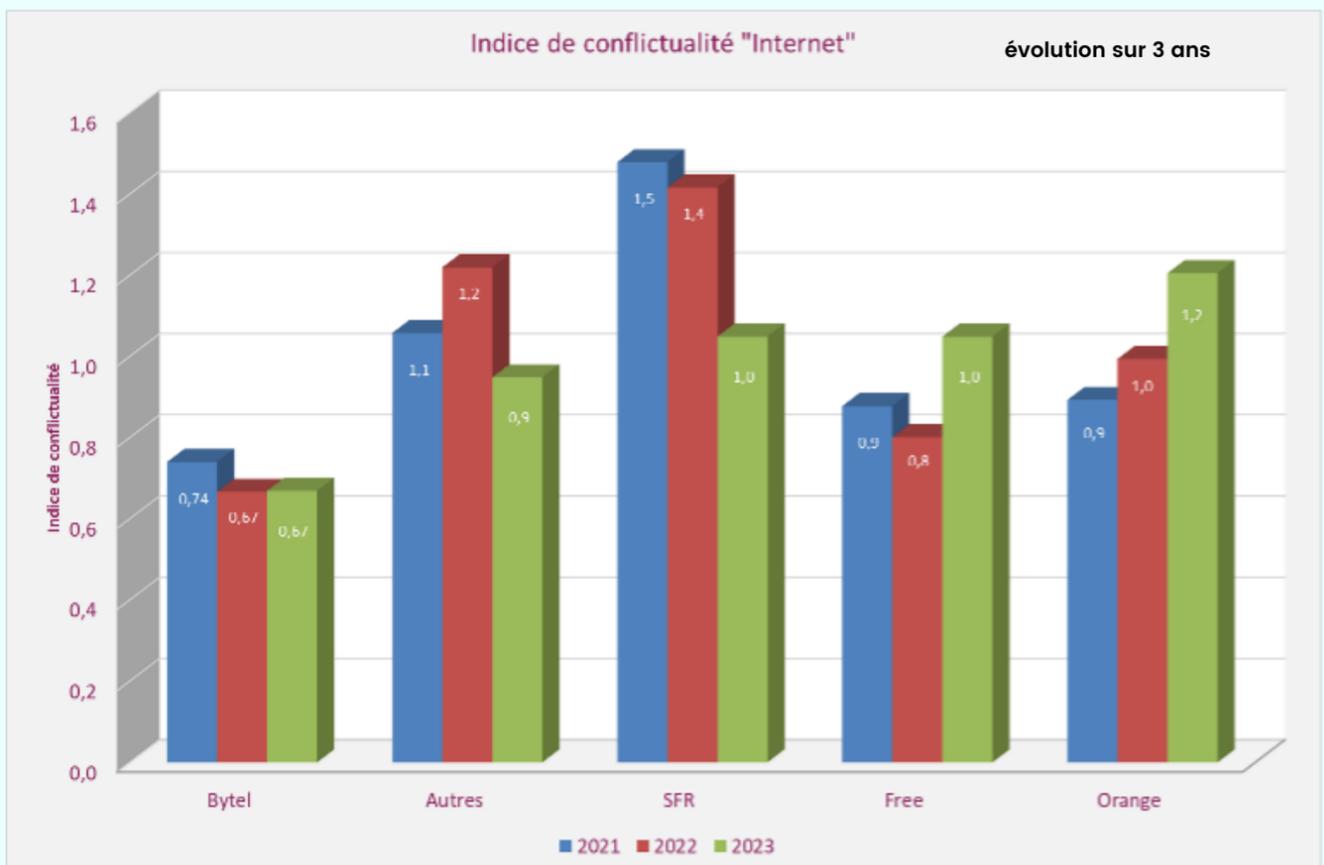


Technologie en cause

fibres 80% \*

\*par million d'abonnés

## secteur fixe : indice de conflictualité



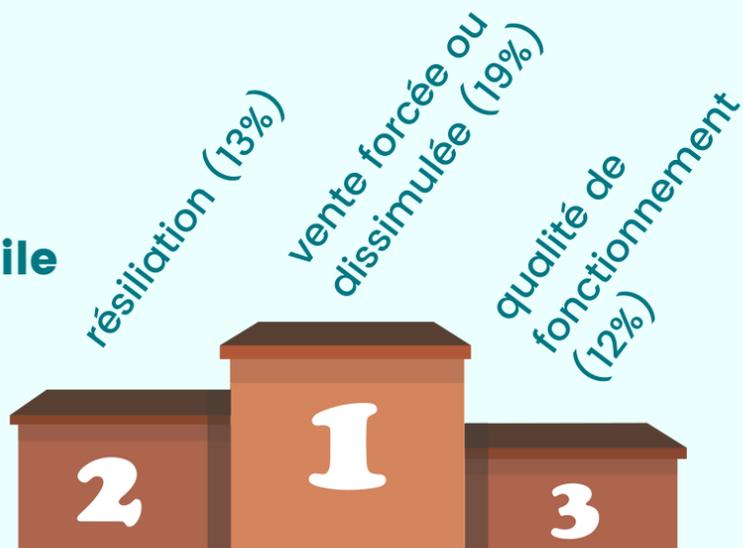
du plus conflictuel au moins conflictuel :

- 1- Orange
- 2- SFR
- 3- Autres
- 4- Free
- 5- Bouygues tel

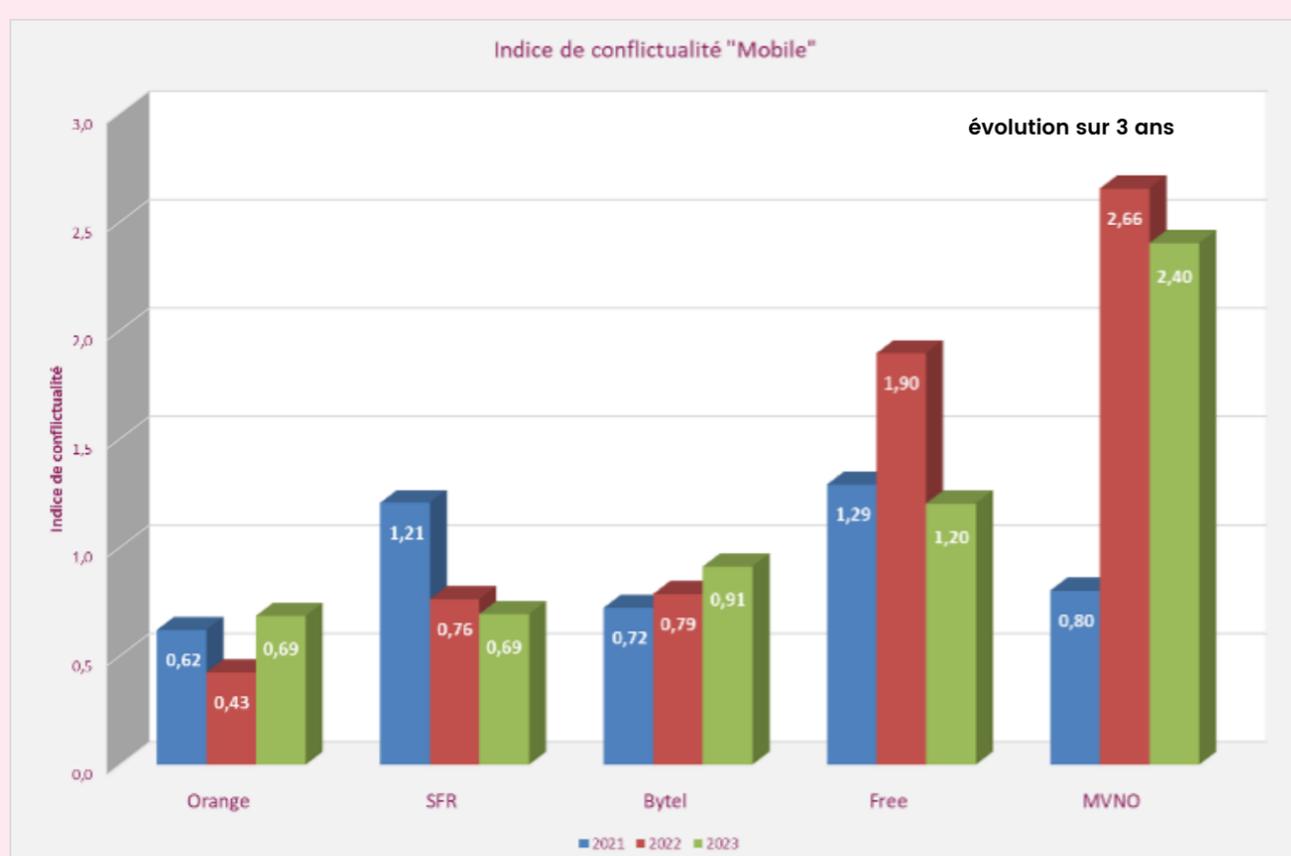




## secteur mobile



## secteur mobile : indice de conflictualité



du plus conflictuel  
au moins conflictuel :

- 1-MVNO
- 2- Free
- 3- Bouygues tel
- 4- SFR/Orange



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

### 1. des performances en dessous des attentes sur la base des publications prévues par la décision 2020-1432

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 / 101\*

\* Nb OI ayant publié des indicateurs au T3 2023

### 2. et de fortes inégalités territoriales



sur la base du 2ème observatoire de la qualité des réseaux en fibre publié par l'ARCEP en février 2024

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

visitez notre site  
[www.afutt.org](http://www.afutt.org)