



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Explosion des plaintes contre les opérateurs de télécommunication

Question écrite n° 3848

Texte de la question

Mme Caroline Janvier appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur l'explosion des plaintes contre les opérateurs de télécommunication. En effet, depuis l'ouverture de l'espace de signalement « J'alerte l'ARCEP » le 17 octobre 2017, l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes a reçu 10 300 plaintes. Pannes à répétition, techniciens invisibles, hausses de tarifs intempestives, fibre mal installée, téléassistance manquante, débits non conformes aux engagements ; autant de facteurs touchant de plus en plus de clients. En 2017, selon l'AFUTT, l'Association française des utilisateurs de télécommunications, les litiges ont augmenté de 11,9 % pour l'ensemble des quatre opérateurs. De plus, sous le joug d'une concurrence exacerbée, ces incidents touchent particulièrement les périphéries des territoires moins bien accompagnées et équipées que les centres urbains. La France se positionne, en matière d'accès aux services de télécommunication, au 14^e rang des 28 pays de l'Union européenne. On le sait, l'accès aux services télécoms et au numérique constitue un enjeu d'égalité fondamentale pour la société, en pleine mutation. Elle souhaiterait savoir ce qui peut être entrepris pour garantir *a minima* un accès égalitaire sur l'ensemble du territoire national, le premier pas vers la volonté politique de repenser, grâce aux apports des nouvelles technologies, les rapports entre les citoyens, les entreprises, et les services publics.

Texte de la réponse

Dans l'ensemble, le nombre de plaintes des consommateurs à l'égard des opérateurs de communications électroniques semble aujourd'hui orienté à la baisse. Ainsi, le secteur des services de téléphonie mobile est celui pour lequel le nombre de plaintes de consommateurs enregistrées par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en 2019 a le plus baissé (- 976 plaintes). L'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep), pour sa part, a constaté une diminution du nombre d'alertes sur la plateforme « J'alerte l'Arcep » en 2019, avec 20 000 alertes contre 28 000 en 2018. Pour autant, des sujets de préoccupation légitimes des consommateurs perdurent et le ministère de l'économie, des finances et de la relance reste vigilant quant à l'évolution de la qualité des réseaux et services de communications électroniques et des pratiques commerciales des opérateurs. Le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance et de la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques a ainsi réuni récemment les opérateurs et les associations de consommateurs, afin d'évoquer avec eux la communication commerciale concernant les nouvelles offres 5G, et s'assurer que celle-ci ne se traduira pas par des informations trompeuses fournies aux consommateurs. Par ailleurs, l'accès égal sur l'ensemble du territoire aux réseaux et services de communications électroniques demeure une des principales priorités du Gouvernement dans le domaine du numérique, et fait l'objet de deux grands chantiers : - en premier lieu, le « new deal mobile » annoncé en janvier 2018 entre le Gouvernement, l'Arcep et les opérateurs, et qui a pour objectif d'accélérer le déploiement des réseaux mobiles, en particulier sur les zones peu denses, les zones blanches et les zones grises. Le « new deal » comporte différents engagements, traduits juridiquement dans les autorisations des opérateurs, et commence à produire des résultats significatifs : à titre d'exemple, selon le

tableau de bord du « new deal » tenu par l'Arcep (<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/new-deal-mobile.html#Home>), les opérateurs assurent une « bonne couverture » en voix/SMS d'environ 99 % de la population au 30 septembre 2020, - en second lieu, le plan France Très Haut Débit, dont l'objectif est d'assurer l'accès de tous au très haut débit à la fin 2022, puis la généralisation de la fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'horizon 2025. Là encore, les résultats sont significatifs : à fin 2020, hors recours aux réseaux hertziens spatiaux, environ 98 % des locaux du territoire national sont éligibles à un service internet fixe d'au moins 8 Mbit/s et environ 72 % seront éligibles à un service internet fixe d'au moins 30 Mbit/s. Enfin, s'agissant de la 5G, les autorisations d'utilisation de la bande de fréquences 3,4-3,8 GHz délivrées récemment, prévoient pour les opérateurs des obligations de déploiement, particulièrement exigeantes en matière de couverture du territoire : 3 000 sites devront être déployés avant fin 2022 en bande 3,4-3,8 GHz, 8 000 en 2024, et les 10 500 sites devront être atteints en 2025 ; 25 % des sites en bande 3,4-3,8 GHz devront être déployés dans une zone rassemblant les communes des zones peu denses et celles des territoires d'industrie, hors des principales agglomérations ; dès 2022, au moins 75 % de l'ensemble des sites existants devront bénéficier d'un débit au moins égal à 240 Mbit/s ; les axes de types autoroutes devront être couverts en 2025, et les routes principales en 2027.

Données clés

Auteur : [Mme Caroline Janvier](#)

Circonscription : Loiret (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3848

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 décembre 2017](#), page 6267

Réponse publiée au JO le : [19 janvier 2021](#), page 557