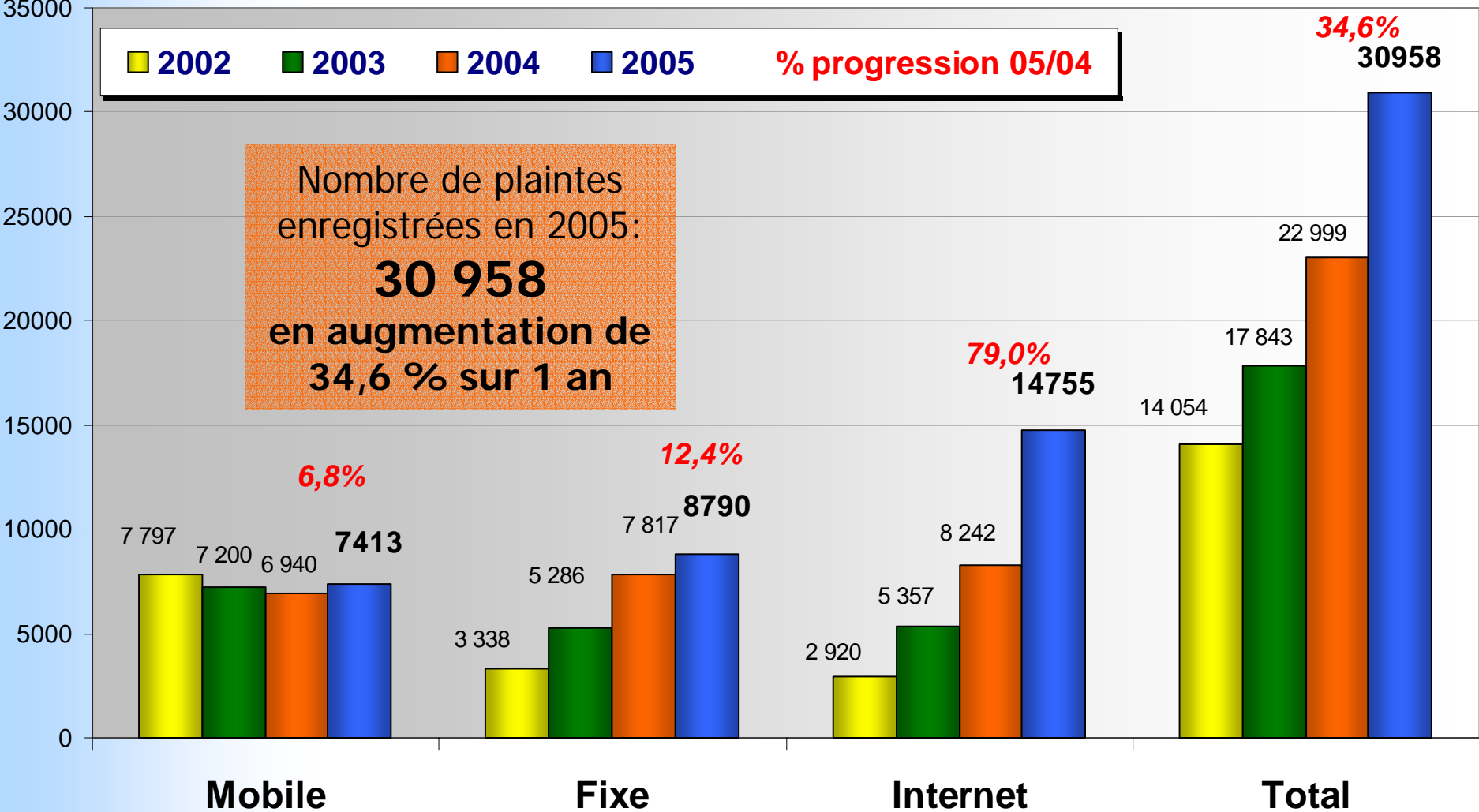
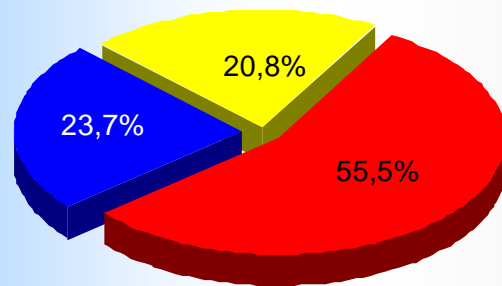


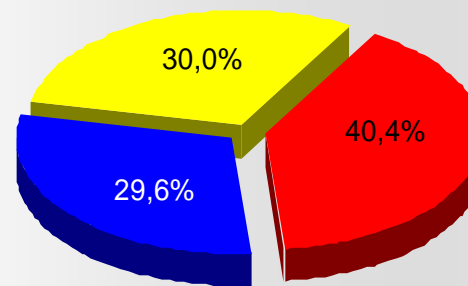
Evolution des plaintes enregistrées par la DGCCRF (période 2002 - 2005)



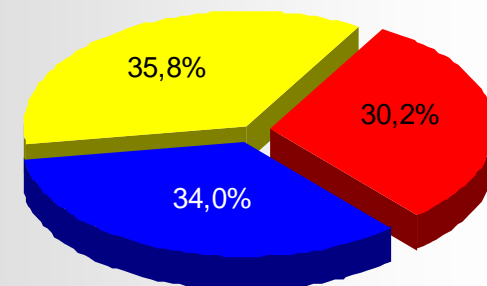
Evolution de la répartition des plaintes enregistrées



2002
14 054 plaintes

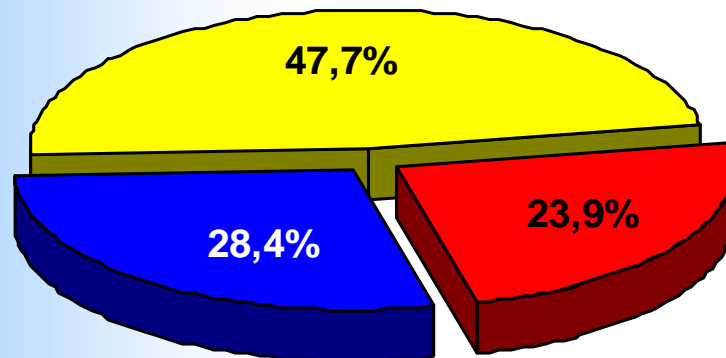


2003
17 843 plaintes



2004
22 999 plaintes

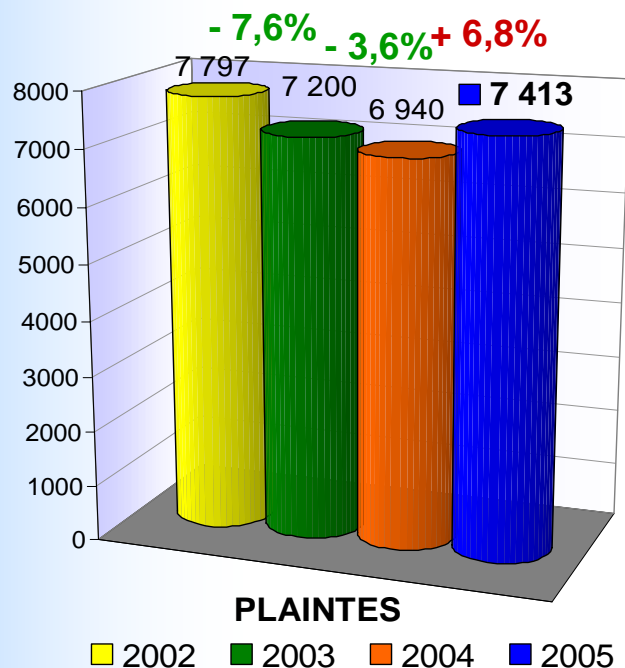
■ Mobile
■ Fixe
■ Internet



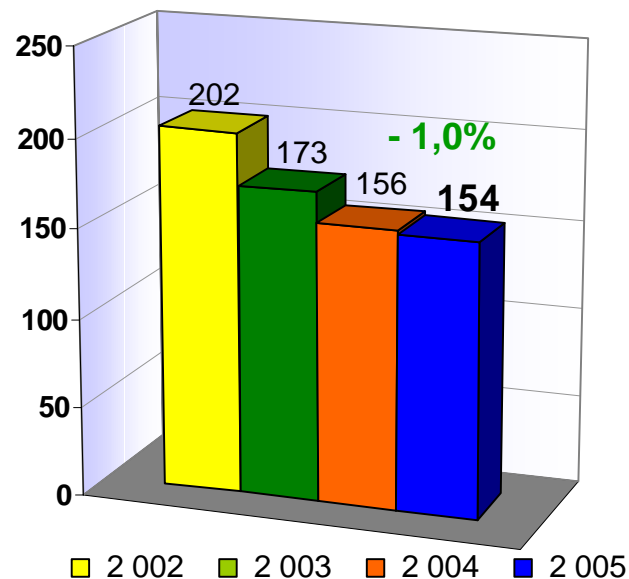
2005: 30 958 plaintes

- **2002:** la téléphonie mobile représentait plus de la moitié des plaintes constatés (55,5%)
- **2005:** avec une progression des plaintes en forte hausse (+79%), le secteur de l'Internet contribue désormais pour près de la moitié des plaintes enregistrées

TÉLÉPHONIE MOBILE : nombre de plaintes en voie de stabilisation

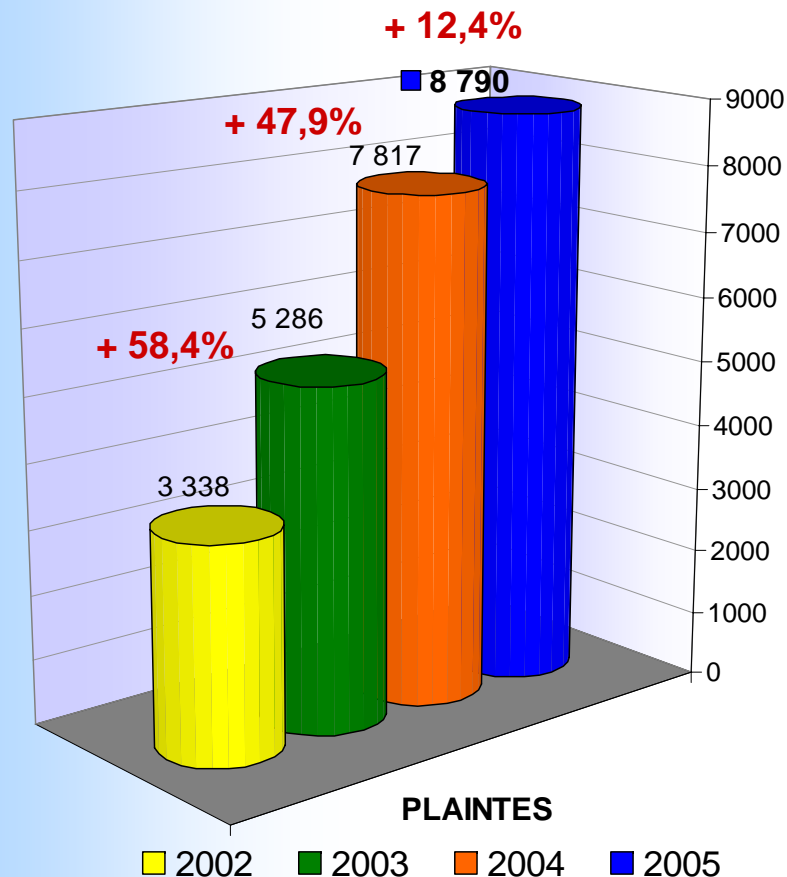


Plaintes par millions d'abonnés

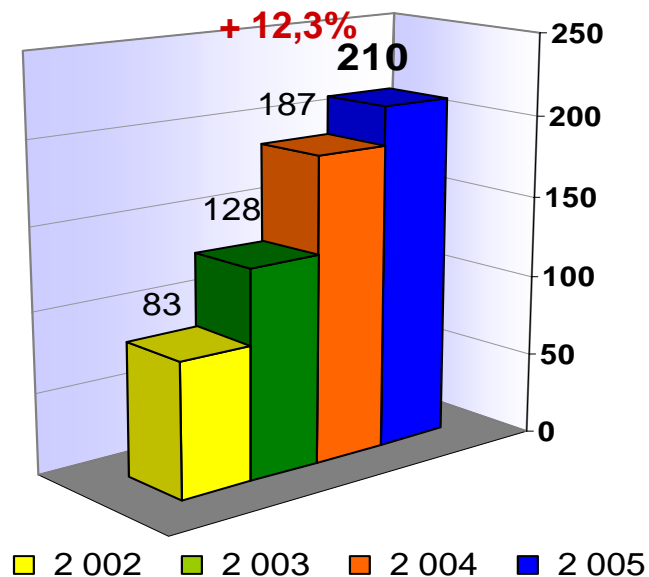


- Le secteur laisse globalement apparaître une conflictualité **en voie de stabilisation**
- **2005: après 2 ans de baisse**, le nombre des plaintes repart légèrement à la **hausse**: +6,8% par rapport à 2004

TÉLÉPHONIE FIXE : la croissance des plaintes se poursuit, à un rythme moins rapide

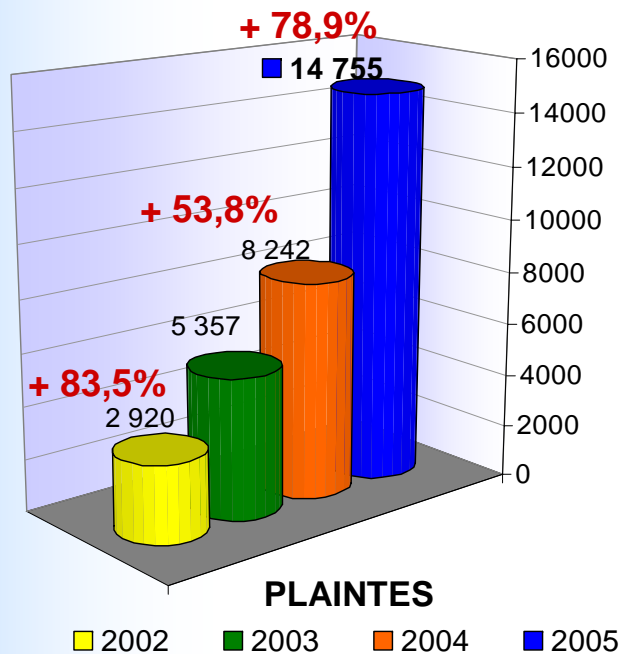


Plaintes par millions d'abonnés

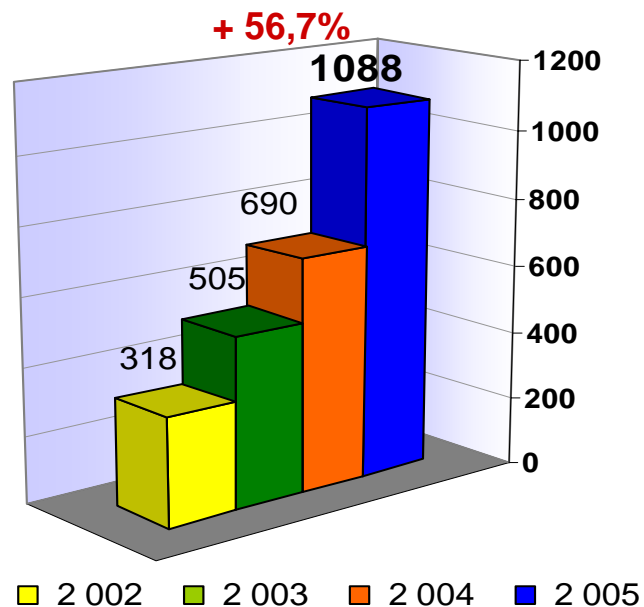


- **2005: La progression des plaintes se poursuit (+12,4%) mais moins rapidement que les années précédentes**

INTERNET : forte augmentation des plaintes

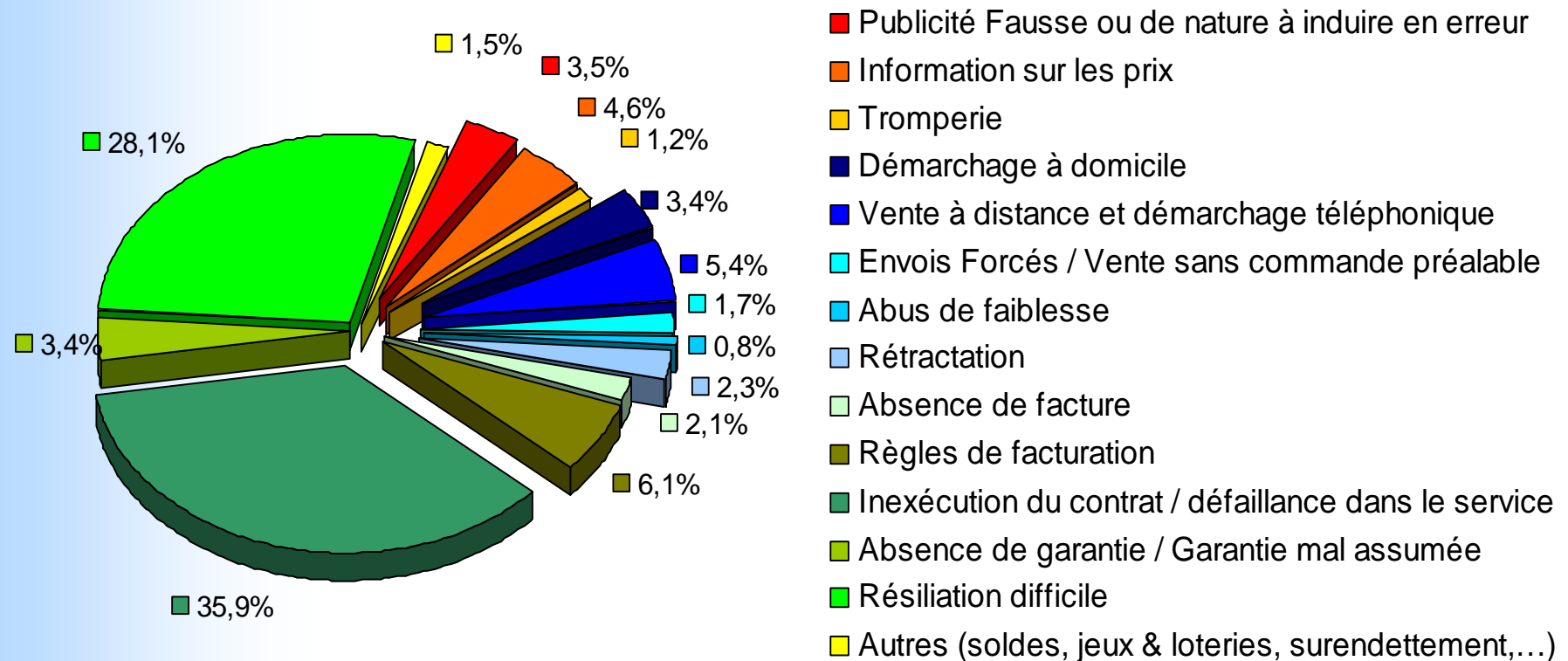


Plaintes par millions d'abonnés



- 2002-2005: corrélation forte entre progression du nombre de plaintes et augmentation du nombre d'abonnés haut-débit:
Plaintes: + 405%
Abonnés haut-débit: + 472%
- Un nombre de plaintes par abonnés nettement plus élevé :
Internet : 1088 plaintes pour 1 million d'abonnés
Fixe : 210 (rappel)
Mobile : 154 (rappel)

Grandes catégories de plaintes 2005



➤ Information préalable: 9,3%

➤ Conditions de souscription: 13,7%

➤ Relations contractuelles: 77%

* Le présent graphique ne couvre pas le même périmètre que le graphique traitant du même sujet (« les grandes catégories de plaintes ») présenté lors de la Table Ronde du 27 septembre 2005.

Les catégories « rétractation, inexécution du contrat, absence de garantie, résiliation difficile » ne figuraient pas dans la précédente édition.

Pour comparer les chiffres proposés à ceux de la précédente édition, rechercher le total des plaintes en excluant ces 4 « nouvelles catégories » et procéder à la répartition des litiges par catégories à partir de ce total.