



autorité de régulation
des communications électroniques,
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Bilan annuel de J'alerte l'ARCEP

EDITION 2025 – chiffres 2024

3 AVRIL 2025



ISSN n°2258-3106

Introduction

Depuis le lancement de sa plateforme de signalement « J'alerte l'Arcep » en 2017, la plateforme a permis de recueillir près de 310 000 signalements. L'Arcep publie un bilan annuel des signalements reçus dans lequel quelques éléments statistiques sont développés.

L'Arcep propose, cette année, de compléter son bilan annuel par un rapport statistique détaillé plus précis. Ce rapport abordera le détail des signalements relatifs :

- au marché fixe,
- au marché mobile,
- au secteur postal,
- et aux appels et messages non sollicités ou abusifs.

Bien que les modalités de recueil ne leur confèrent pas une représentativité quantitative des difficultés rencontrées par les utilisateurs de services de communications électronique et postaux, les signalements transmis sur « J'alerte l'Arcep » fournissent un éclairage sur l'importance relative des problématiques rencontrées par les utilisateurs.

Il est, en effet, impossible de séparer dans le nombre d'alertes et ses variations, ce qui relève de la notoriété de la plateforme, de la fréquence des problèmes rencontrés et de la criticité des difficultés qui suscite l'engagement des utilisateurs à s'adresser à l'Arcep pour signaler leurs difficultés. Par ailleurs, certains échanges avec les utilisateurs ayant contacté l'Arcep ont révélé que, pour certains motifs, les services clients de certains opérateurs avaient invité des utilisateurs à contacter l'Arcep.

Qu'est-ce que « J'alerte l'Arcep » ?

La plateforme [« J'alerte l'Arcep »](#) permet à chaque utilisateur (particulier, entreprise, collectivité, développeur ou association de consommateur) de faire part des dysfonctionnements rencontrés dans ses relations avec les opérateurs de téléphonie mobile, fournisseurs d'accès à internet, acteurs postaux ou de la distribution de la presse.

Le développement de la plateforme de signalement [« J'alerte l'Arcep »](#) s'inscrit dans la démarche de régulation par la donnée visant à éclairer les choix des utilisateurs et à mieux orienter le marché :

- **pour les utilisateurs**, cette plateforme ouvre, par un geste citoyen, l'opportunité de peser par leur expérience sur la régulation du marché et de participer à leur échelle à celle-ci, pour inciter les opérateurs à améliorer leurs services et à développer leurs réseaux. Des conseils adaptés à leur situation leur sont également proposés ;
- **pour l'Arcep**, les alertes recueillies permettent de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs, d'identifier les dysfonctionnements récurrents ou les pics d'alertes. L'objectif est ainsi de gagner en efficacité dans ses actions de régulation.

A quoi sert « J'alerte l'Arcep » ?

La plateforme n'a pas pour objectif de résoudre les problématiques individuelles mais permet, grâce aux signalements déposés par chaque utilisateur, au régulateur d'identifier, par exemple, des signaux faibles ou des pics d'alerte et d'initier des travaux en vue d'y apporter des réponses systémiques.

Régulièrement interpellée sur les réseaux sociaux au sujet de l'utilité de [« J'alerte l'Arcep »](#), par des utilisateurs qui souhaiteraient voir leur problème individuel résolu, l'Autorité a mis en ligne une [infographie](#) et un [« Vrai ou Faux ? »](#) pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente le traitement des alertes par ses agents.

Table des matières

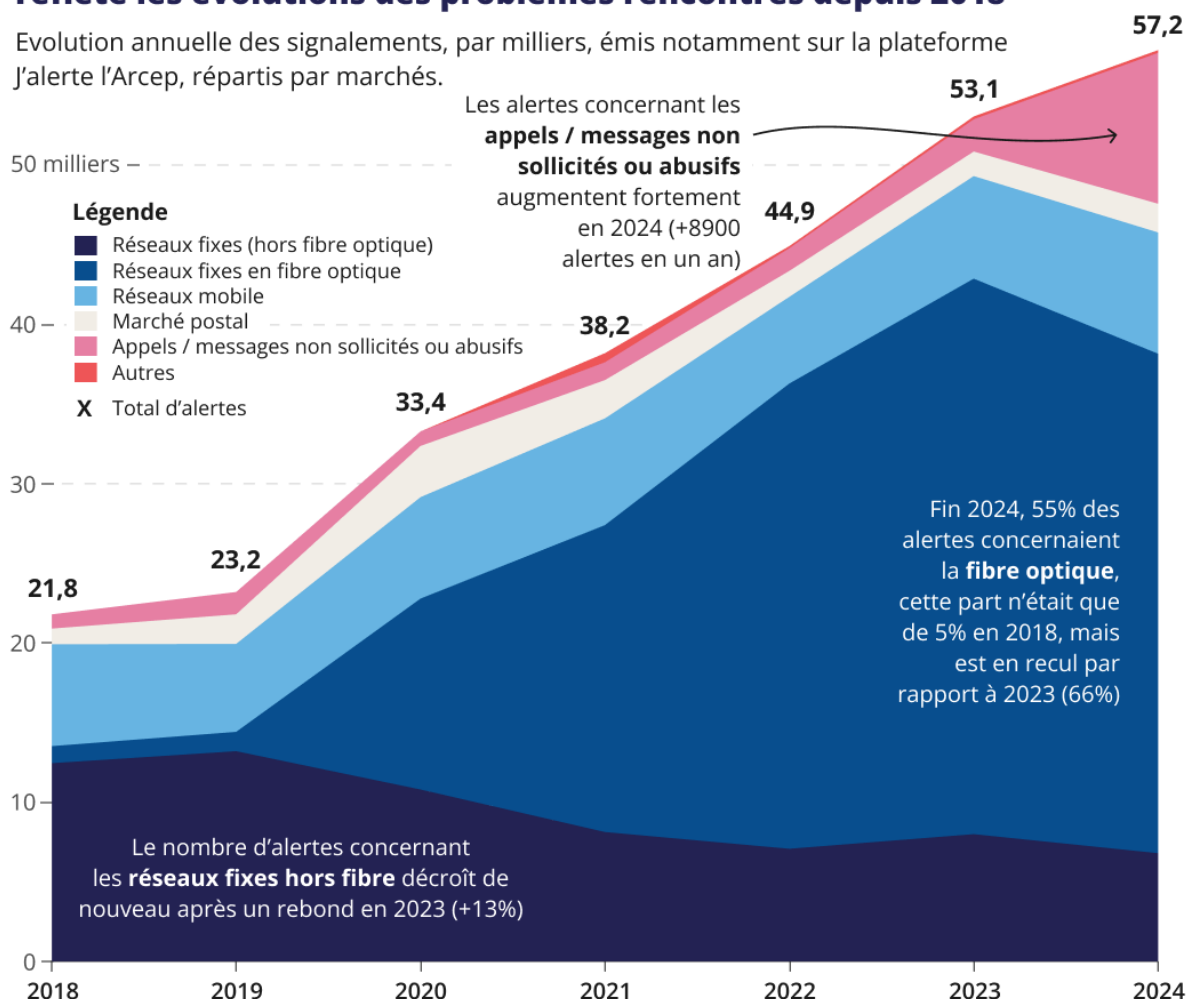
| | |
|--|----|
| Introduction | 2 |
| 1 Tendances générales | 4 |
| 1.1 Evolution des marchés depuis 2018 | 4 |
| 1.2 Répartition des profils des utilisateurs et de leurs canaux privilégiés | 4 |
| 1.3 Répartition géographique des alertes | 5 |
| 1.4 Répartition des signalements par opérateur | 6 |
| 2 Secteur Télécom | 7 |
| 2.1 Alertes provenant des consommateurs | 7 |
| 2.1.1 Le marché fixe | 8 |
| 2.1.2 Le marché mobile | 13 |
| 2.2 Alertes provenant des utilisateurs « entreprise » | 18 |
| 2.3 Alertes provenant des collectivités territoriales | 19 |
| 2.3.1 Profils des collectivités | 19 |
| 2.3.2 Évolution des thèmes sur les marchés fixe et mobile par rapport à l'année précédente 20 | |
| 2.4 Appels et messages non sollicités ou abusifs | 20 |
| 2.5 Service client des opérateurs télécoms | 21 |
| 2.5.1 Pourcentage d'utilisateur ayant sollicité leur opérateur | 21 |
| 2.5.2 Notation du service client | 22 |
| 3 Secteur postal | 23 |
| ANNEXE : TYPOLOGIE DES SIGNALEMENTS | 24 |

1 Tendances générales

1.1 Evolution des marchés depuis 2018

L'utilisation de J'alerte l'Arcep, en hausse constante, reflète les évolutions des problèmes rencontrés depuis 2018

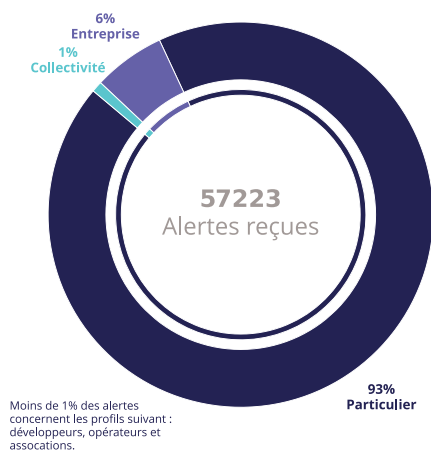
Evolution annuelle des signalements, par milliers, émis notamment sur la plateforme J'alerte l'Arcep, répartis par marchés.



1.2 Répartition des profils des utilisateurs et de leurs canaux privilégiés

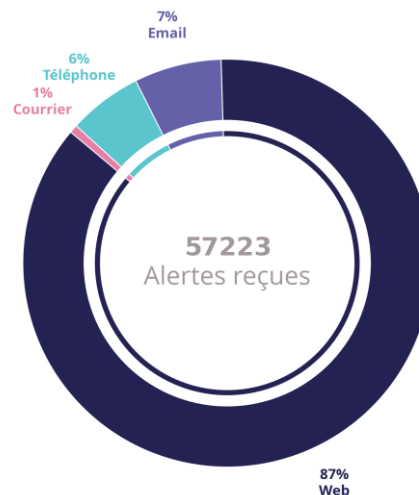
La très grande majorité des utilisateurs ayant signalé des difficultés auprès de l'Arcep sont en 2024, tout comme les années précédentes, des consommateurs.

Répartition des alertes par profil des utilisateurs en 2024



Source : Arcep
données du 31/12/2024

Répartition des alertes par canal de réception en 2024

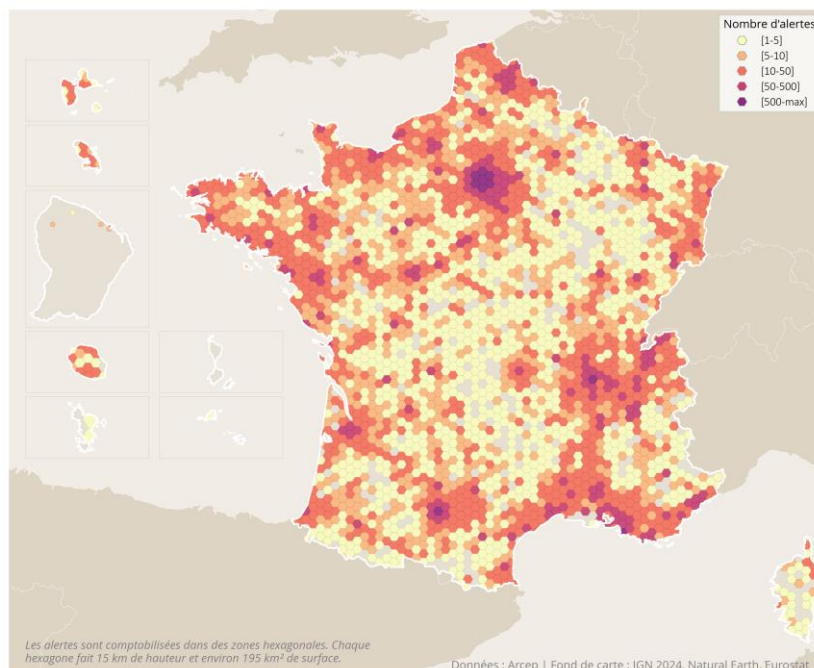


Source : Arcep,
données du 31/12/2024

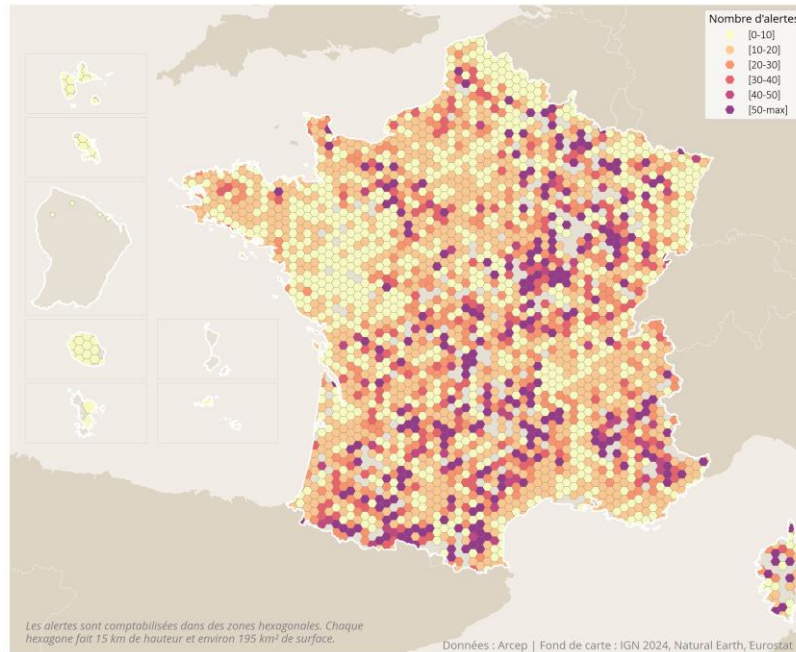
1.3 Répartition géographique des alertes

Les utilisateurs signalant des difficultés à l’Autorité en 2024 sont localisés partout sur le territoire.

Répartition des alertes sur le territoire français en 2024



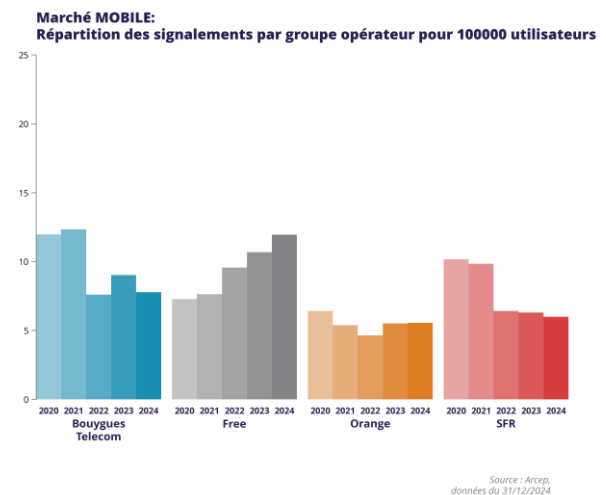
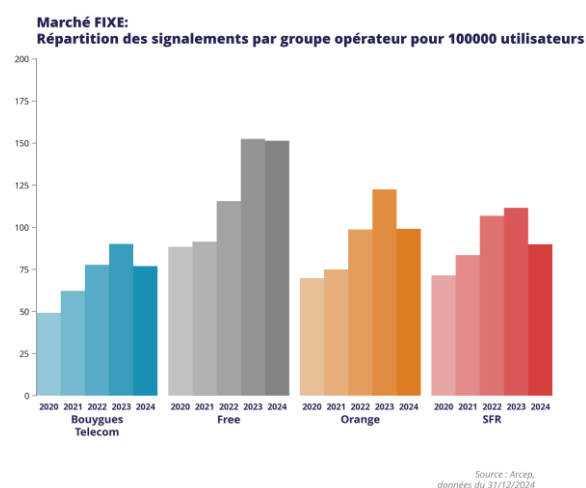
Répartition des alertes sur le territoire français en 2024, pour 10000 habitants



1.4 Répartition des signalements par opérateur

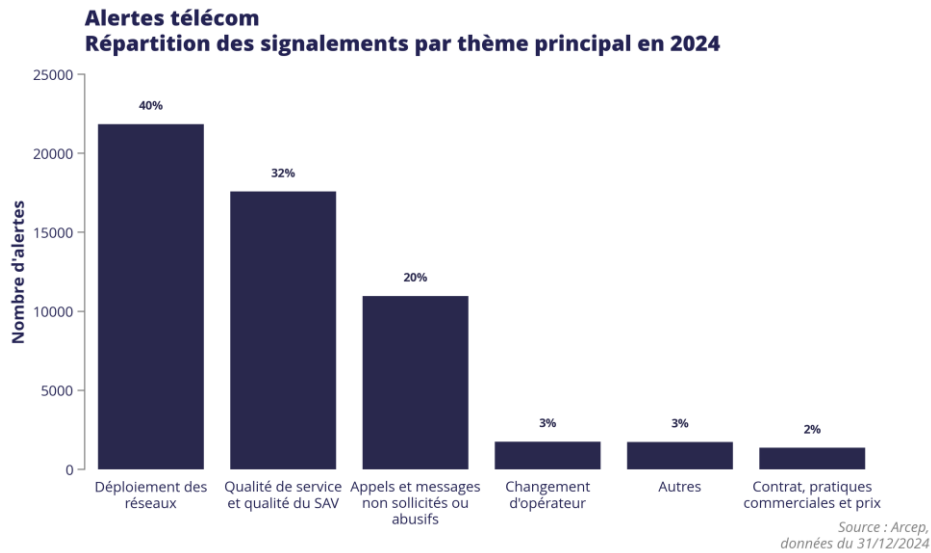
Sur le marché fixe, les signalements reçus concernant les opérateurs Orange, SFR et Bouygues sont en baisse en 2024 et compris entre 75 et 100 pour 100 000 utilisateurs, ceux pour Free sont stables aux alentours de 150 pour 100 000 utilisateurs.

Sur le marché mobile, les signalements reçus concernant les opérateurs Bouygues, Orange et SFR sont plutôt stables depuis 3 ans et sont compris entre 5 et 10 pour 100 000 utilisateurs, ceux pour Free sont en hausse et sont compris entre 10 et 15 pour 100 000 utilisateurs.



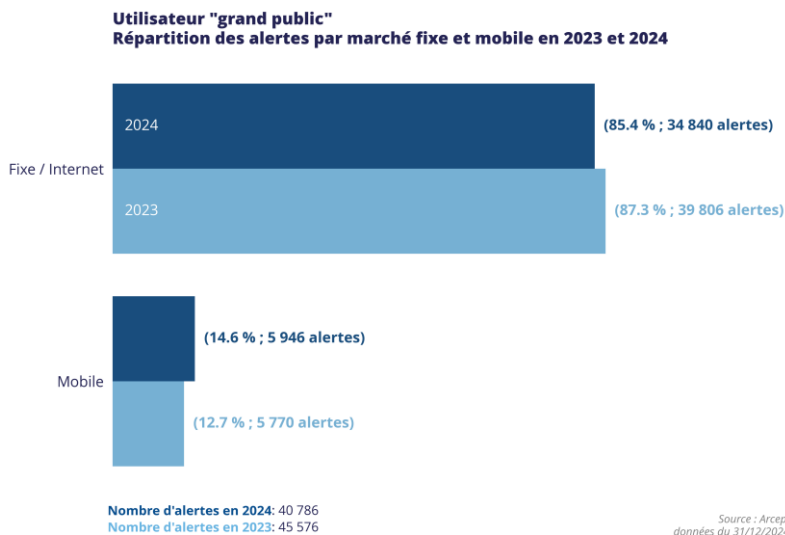
2 Secteur Télécom

Dans le secteur des télécom, tous profils et marchés confondus, en 2024, les alertes liées au déploiement des réseaux, en particulier au caractère insatisfaisant de la couverture, sont les plus nombreuses et représentent près de 40% des signalements. La qualité de service vient en deuxième position avec 32% des signalements, devant les appels et messages non sollicités ou abusifs avec 20% des signalements.



2.1 Alertes provenant des consommateurs

Bien que restant très largement majoritaires (85,4%) parmi les alertes télécoms (fixe et mobile), les signalements relatifs au marché fixe ont, pour la première fois depuis le début du lancement de la plateforme de « J'alerte », diminué en 2024. Cette baisse de près de 12% représente près de 5 000 alertes en moins par rapport à 2023. Les signalements relatifs au marché mobile sont quant à eux en légère croissance d'environ 2%.

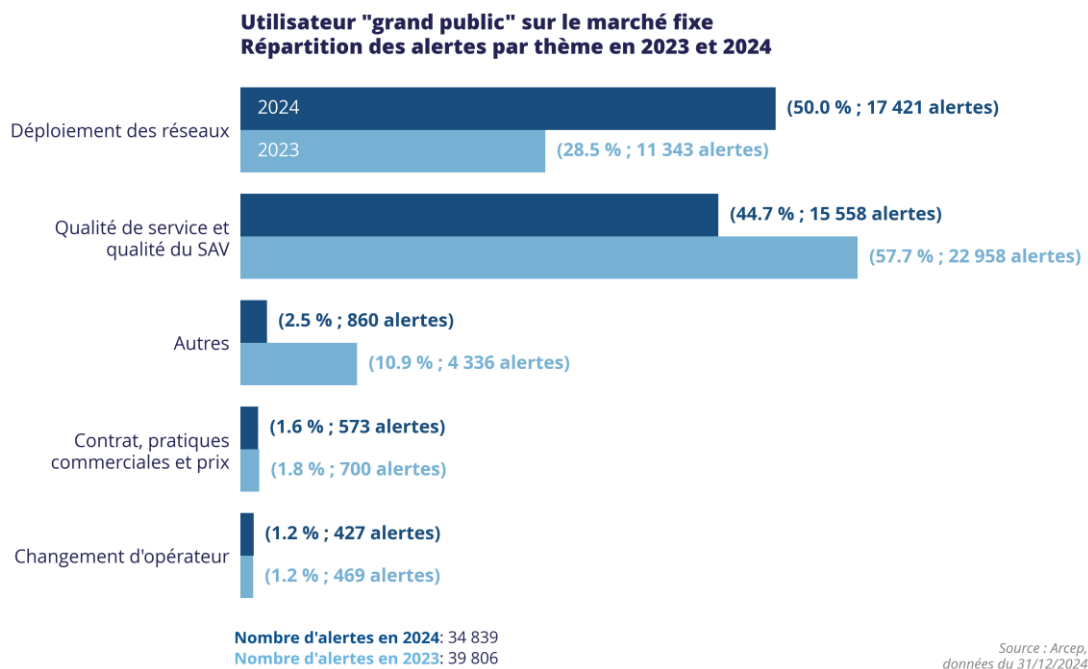


2.1.1 Le marché fixe

Les signalements relatifs au marché fixe « grand public » sont en baisse de près de 12% par rapport à 2023 (- 4966 alertes), leur part relative par rapport aux alertes télécoms (marché fixe et mobile) est en baisse de 15 points.

a) Évolution des thèmes par rapport à l'année précédente

En 2024, les thèmes liés à l'attente des utilisateurs vis-à-vis des déploiements (« déploiement des réseaux ») et à la qualité de service sont les plus signalés. La part des signalements relatifs au déploiement fixe a fortement augmenté (+21,5 points) et celle relative à la qualité de service fixe a fortement baissé (-13 points par rapport à 2023), de telle sorte qu'en 2024, le thème déploiement a dépassé la qualité de service.

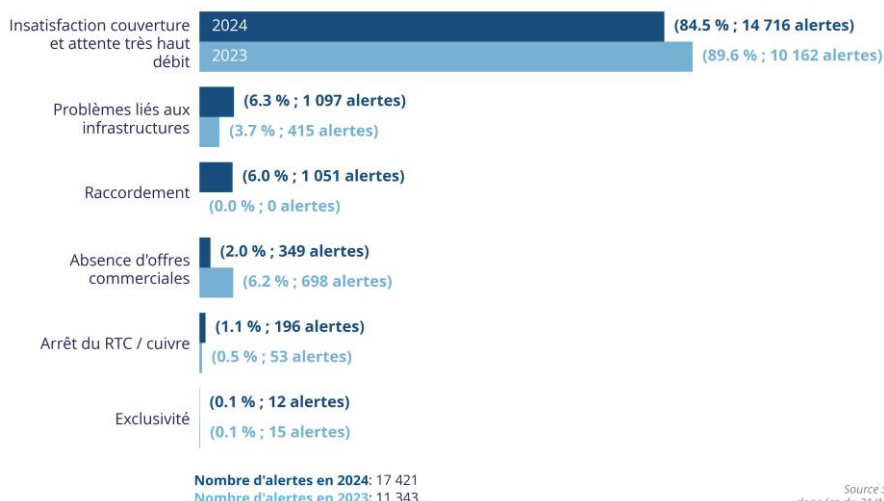


b) Zoom sur la thématique « déploiement des réseaux »

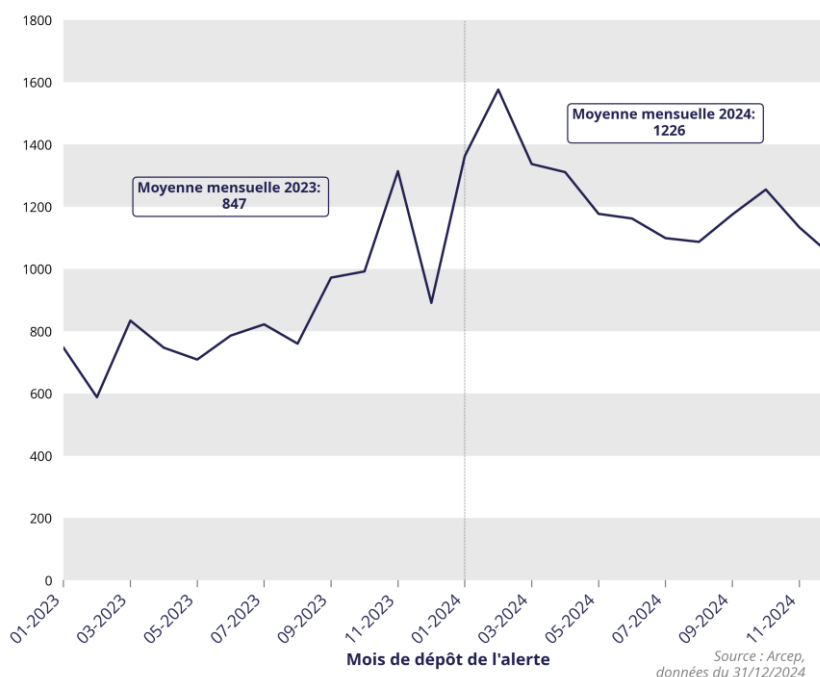
En 2024, l'Arcep a continué de recevoir un nombre important de signalements relatifs à de l'insatisfaction des consommateurs vis-à-vis de la couverture fixe (+45% par rapport à 2023), même si ce volume a diminué tout au long de l'année (-20% entre T1 2024 et le T4).

Dans cette catégorie de signalements, se trouvent notamment des consommateurs éloignés des réseaux en fibre optique qui aimeraient en bénéficier et des consommateurs dont les logements sont concernés par des raccordements complexes qui tardent.

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes par sous-thème liées au déploiement des réseaux en 2023 et 2024



Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Evolution des alertes liées à l'insatisfaction de la couverture et attente très haut débit en 2023 et 2024

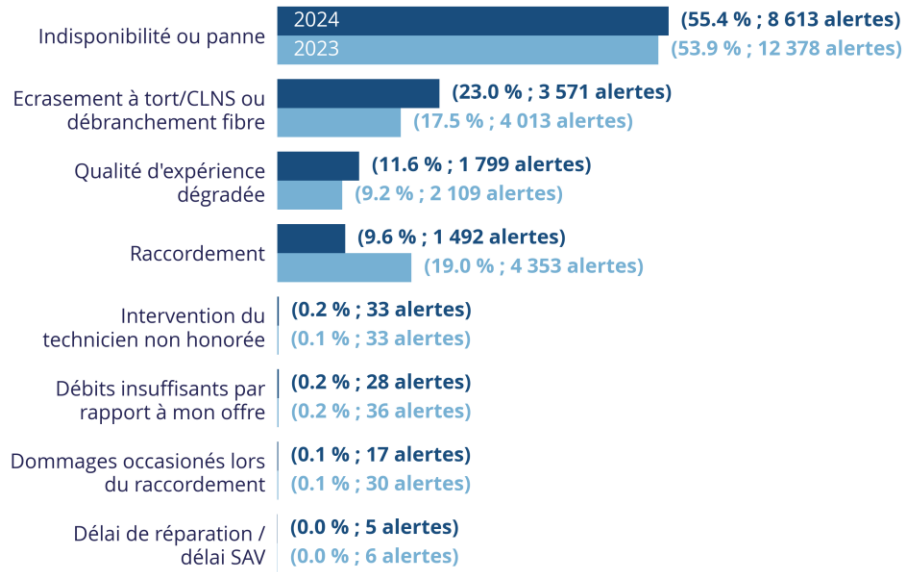


c) Zoom sur la thématique « qualité de service »

Au sein de la thématique « qualité de service », le sous-thème lié aux problèmes de panne (« indisponibilité ou panne ») concentre le plus de signalements. Bien que sa proportion au sein de la thématique « qualité de service » apparaisse relativement stable (+0,5 point), son nombre de signalements est en baisse d'environ 30%. La part des signalements relatifs aux problèmes de raccordement a, quant à elle, diminué fortement de près de 10 points et le nombre de ces signalements de près de 65%.

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe

Répartition des alertes par sous-thème liées à la qualité du service en 2023 et 2024



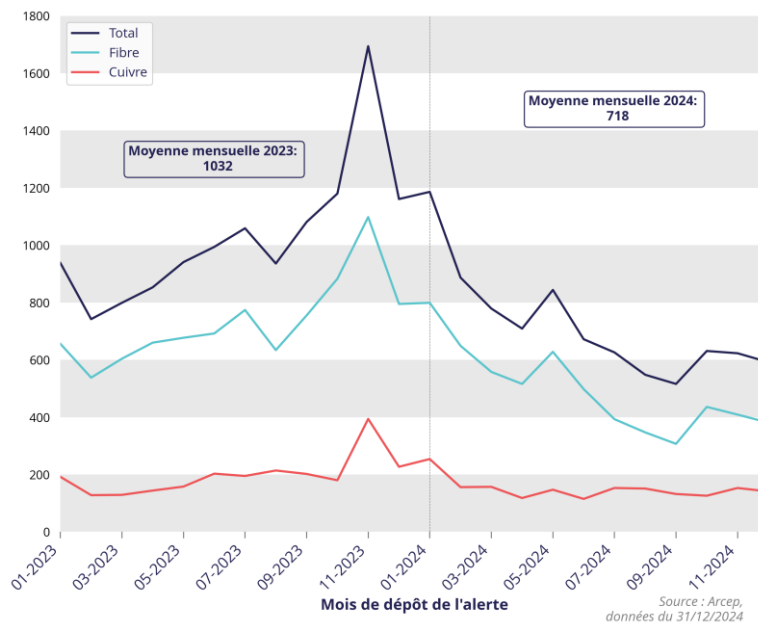
Nombre d'alertes en 2024: 15 558
 Nombre d'alertes en 2023: 22 958

Source : Arcep, données du 31/12/2024

Dans la continuité des années précédentes, le nombre d'alertes relatives aux problèmes de panne n'a cessé globalement d'augmenter jusque fin 2023, atteignant un pic d'alertes en novembre 2023. Depuis fin 2023, ces signalements décroissent significativement, en particulier ceux relatifs à la fibre.

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe

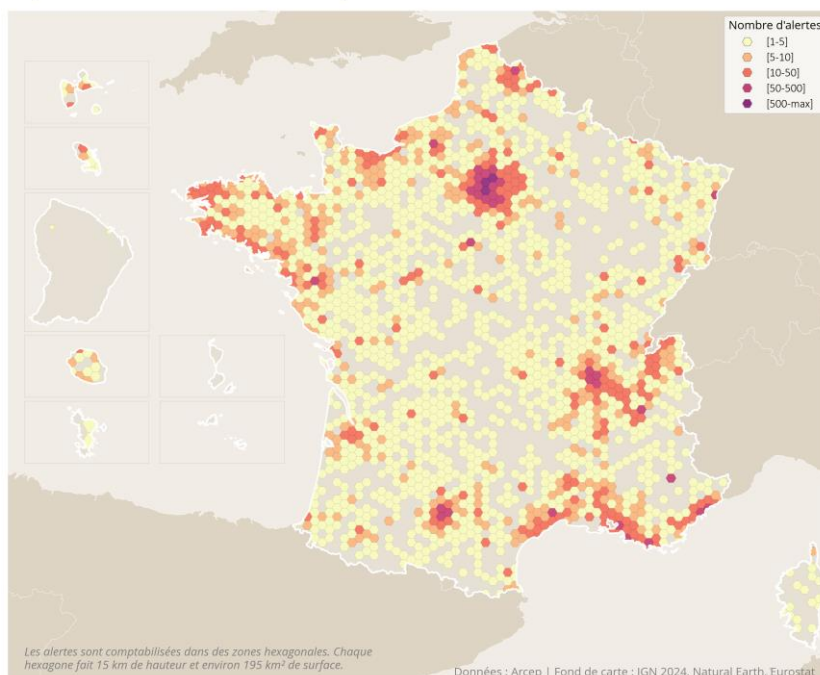
Evolution des alertes liées à l'indisponibilité ou panne en 2023 et 2024



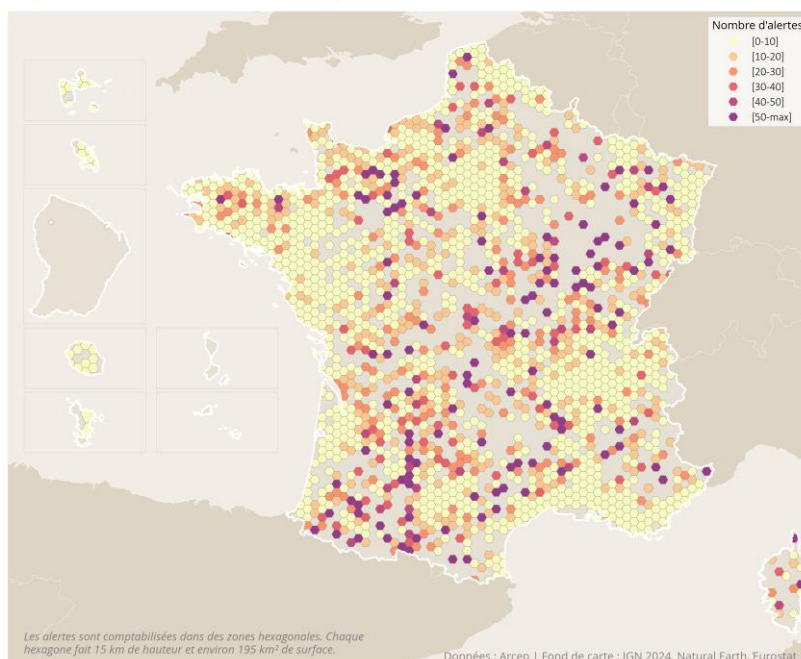
Source : Arcep, données du 31/12/2024

Les cartes suivantes représentent la répartition des signalements relatifs à la qualité de service fixe exprimés en nombre d'alertes reçues, d'une part, et en fonction de la population, d'autre part. S'il apparaît que les zones les plus denses contribuent le plus fortement aux alertes, des pics locaux de signalements peuvent également être identifiés dans les zones moins densément peuplées, comme en Bretagne ou dans les Alpes. En complément, les taux d'alertes rapportés à la population les plus élevés se situent globalement dans les territoires à faible densité de population.

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes liées à la qualité de service en 2024



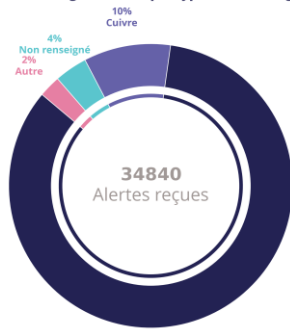
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes liées à la qualité de service en 2024, pour 10000 habitants



d) Comparaison suivant les technologies

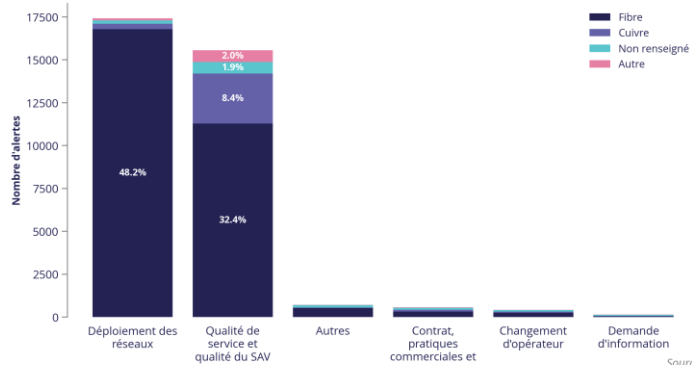
Avec plus de 84% des signalements fixes, la fibre reste prépondérante parmi les alertes relatives aux télécoms (marchés fixe et mobile) en 2024. Le réseau cuivre ne représente plus que 10% des signalements fixes en diminution d'un point par rapport à 2023. Le nombre de signalements relatifs au réseau cuivre a baissé plus fortement en 2024 (-22%) que celui relatif à la fibre (-11%).

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par type de technologie en 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

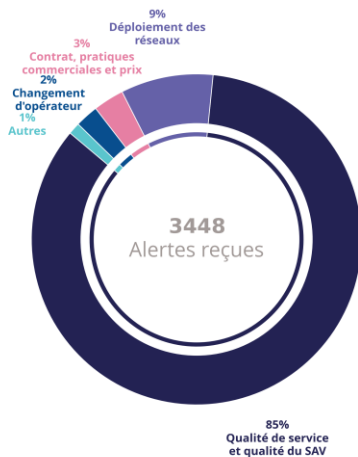
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par thème et technologie en 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

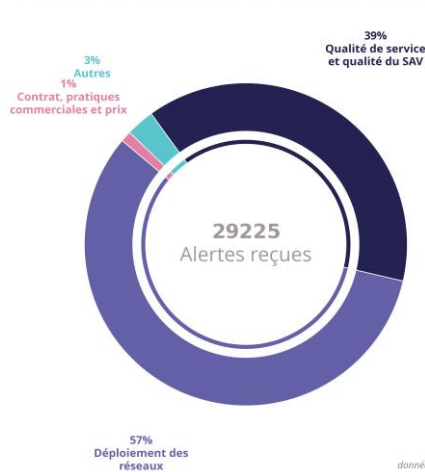
Les signalements relatifs au cuivre concernent en grande majorité des problèmes de qualité de service (85% des alertes du cuivre) alors que ceux relatifs à la fibre sont plus équilibrés entre les problèmes de déploiements de réseaux (57% des alertes fibres) et de qualité de services (37%), comme le montre les deux graphiques ci-dessous.

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par thème pour la technologie "cuivre" en 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par thème pour la technologie "fibre" en 2024

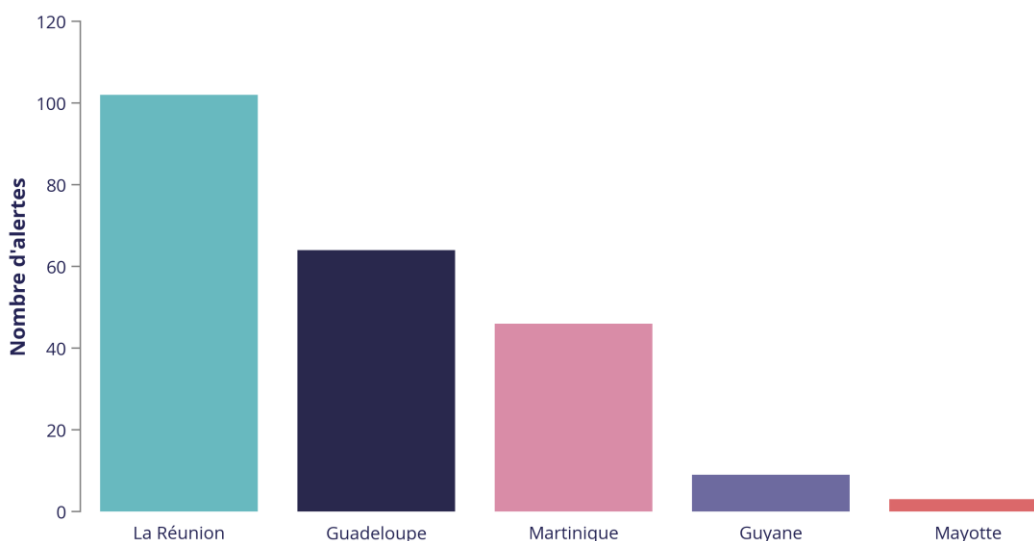


Source : Arcep, données du 31/12/2024

e) Zoom sur les départements outre-mer

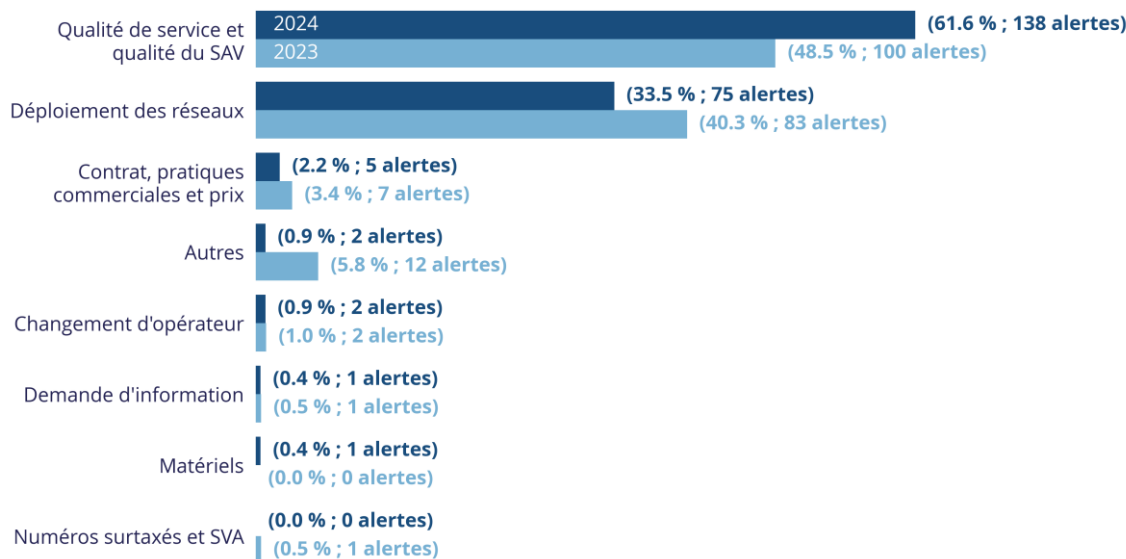
Parmi les territoires d'Outre-mer, c'est La Réunion qui concentre le plus de signalements sur le marché fixe, puis la Guadeloupe et la Martinique. Bien que le nombre de signalement soit statistiquement faible, ces territoires se distinguent de la métropole par une proportion plus importante de signalements relatifs à la qualité de service (61,6% vs. 44,7% en métropole) et moindre concernant les déploiements des réseaux (33,5% vs. 50,0% en métropole).

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe Répartition des signalements par département d'outre-mer en 2024



Source : Arcep,
données du 31/12/2024

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe Répartition des alertes outre-mer par thème en 2023 et 2024



Nombre d'alertes en 2024: 224
Nombre d'alertes en 2023: 206

Source : Arcep,
données du 31/12/2024

2.1.2 Le marché mobile

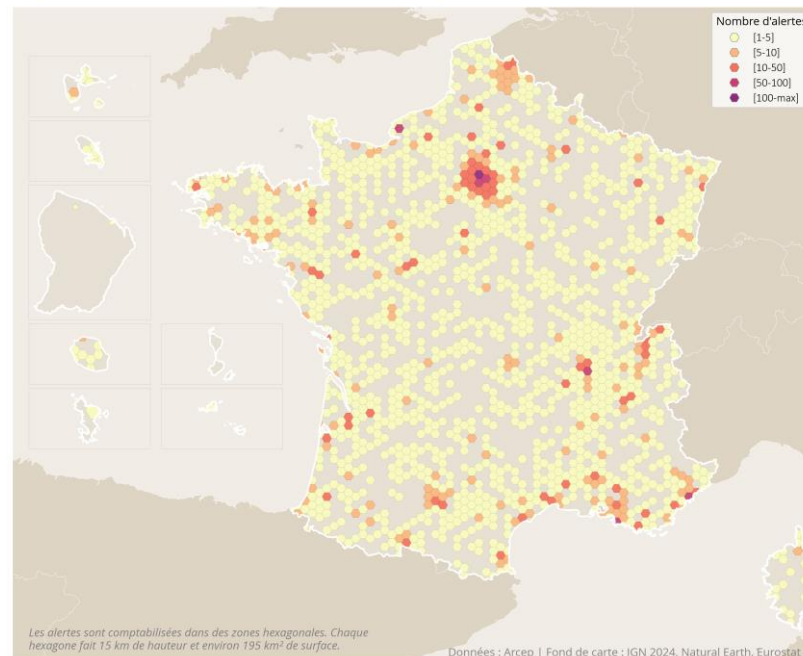
Les signalements relatifs au marché mobile « grand public » sont en hausse de 2% par rapport à 2023 en volume d'alertes reçues et en hausse de 0,5 point en pourcentage du total des alertes télécoms reçues (fixe et mobile).

a) Répartition géographique des alertes

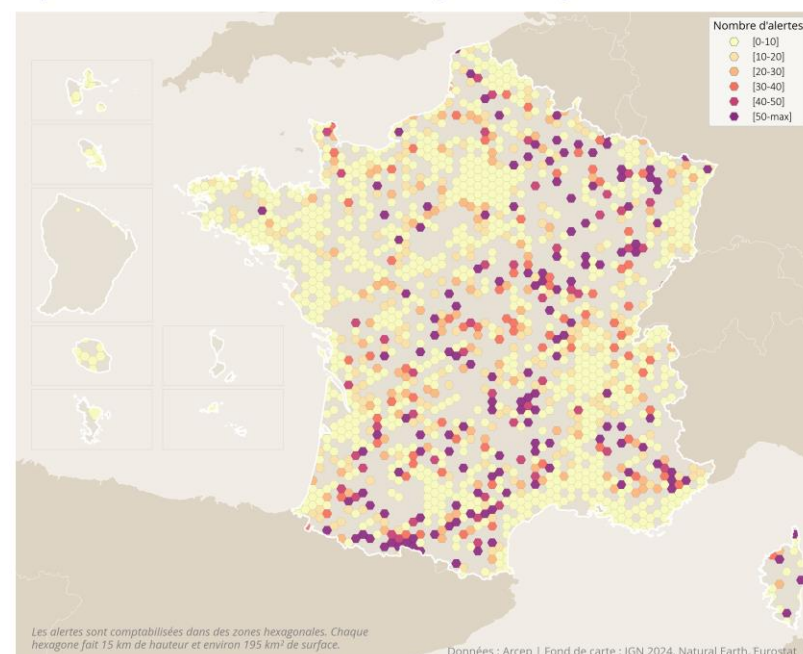
Les cartes suivantes représentent la répartition des signalements relatifs au marché mobile, en nombre d'alertes reçues, d'une part, et en fonction de la population, d'autre part. S'il apparaît que les zones les

plus denses contribuent le plus fortement aux alertes, des pics locaux de signalements peuvent également être identifiés dans les zones moins densément peuplées, comme autour de la métropole de Lille ou sur le littoral méditerranéen. En complément, les taux d'alertes rapportés à la population les plus élevés se situent globalement dans les territoires à faible densité de population.

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile Répartition des alertes sur le territoire français en 2024



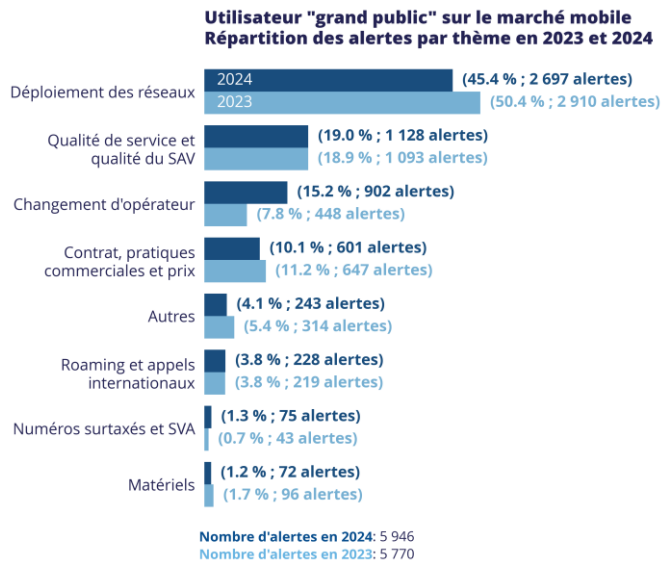
Utilisateur "grand public" sur le marché mobile Répartition des alertes sur le territoire français en 2024, pour 10000 habitants



b) Evolution des thèmes par rapport à l'année précédente

Le déploiement des réseaux représente le principal motif de signalement (45,4%). Il a toutefois baissé de 5 points en proportion et le nombre de signalements a diminué de 7% entre 2023 et 2024.

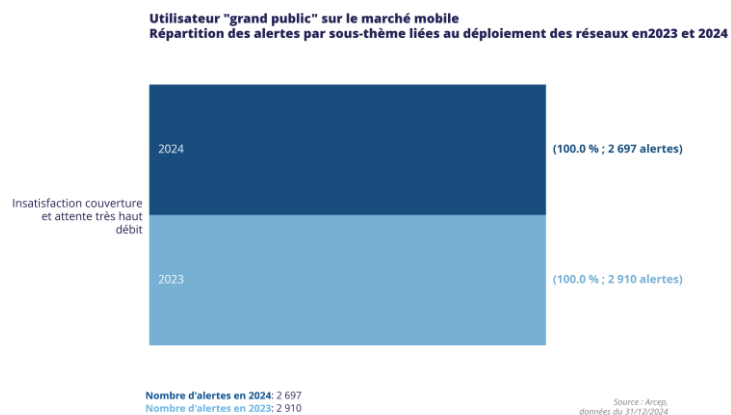
La qualité de service est quant à elle restée stable entre 2023 et 2024 ; tandis que les problèmes relatifs au changement d'opérateur ont connu une forte hausse (+101% en volume d'alerte, +7,4 points en proportion).



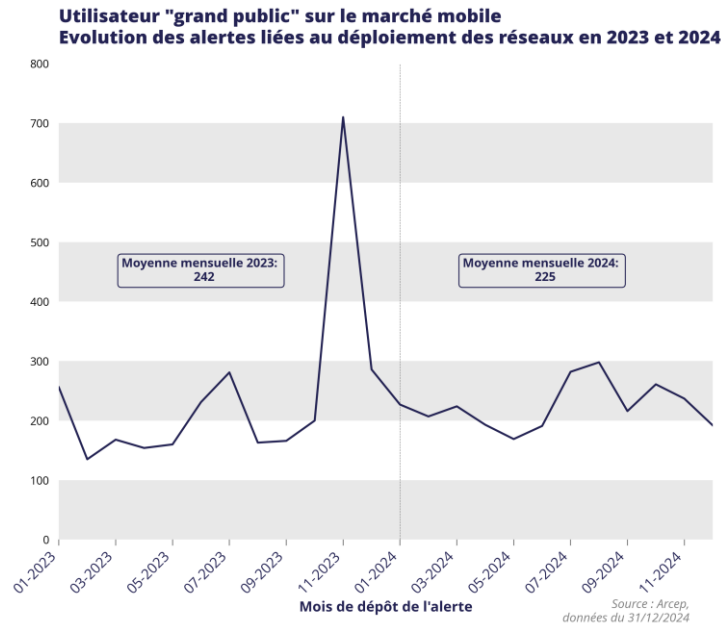
Source : Arcep, données du 31/12/2024

c) Zoom sur la thématique « déploiement des réseaux »

Le thème « déploiement des réseaux » ne contient qu'une seule sous-catégorie relative à l'insatisfaction relative à la couverture mobile.

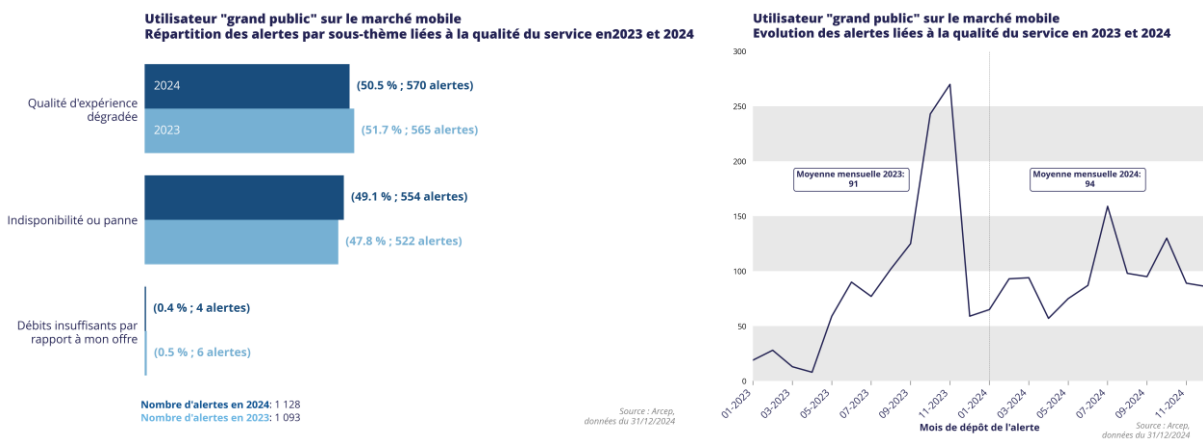


Source : Arcep, données du 31/12/2024



d) Zoom sur la thématique « qualité de service »

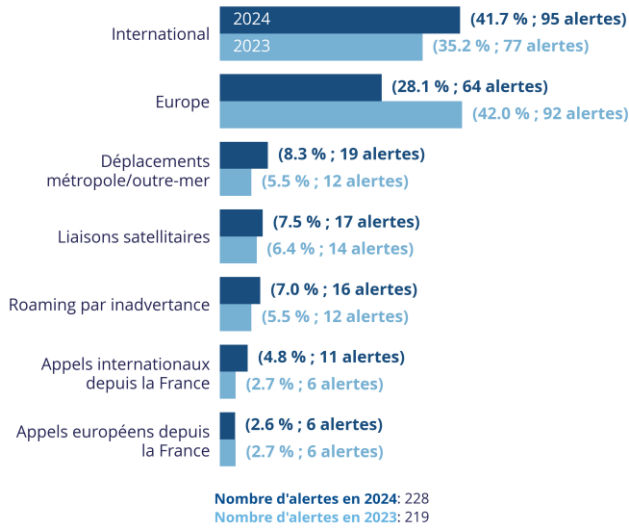
Dans le détail, les signalements relatifs aux différents sous-thèmes associés (qualité d'expérience dégradée et indisponibilité et panne) sont restés stables. L'évolution des signalements relatifs à la qualité de service mobile a fluctué en 2023 et 2024, atteignant un pic en octobre et novembre 2023, puis en juillet et octobre 2024.



e) Zoom sur la thématique de l'itinérance mobile

Les signalements relatifs à l'itinérance à l'étranger sont plutôt stables en 2024 par rapport à 2023 (+9 alertes en un an). En termes de répartition, les plus fortes variations portent sur le *roaming* européen qui baisse de 13,9 points et sur l'international en augmentation de 6,5 points.

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition des alertes par sous-thème liées à l'itinérance en 2023 et 2024



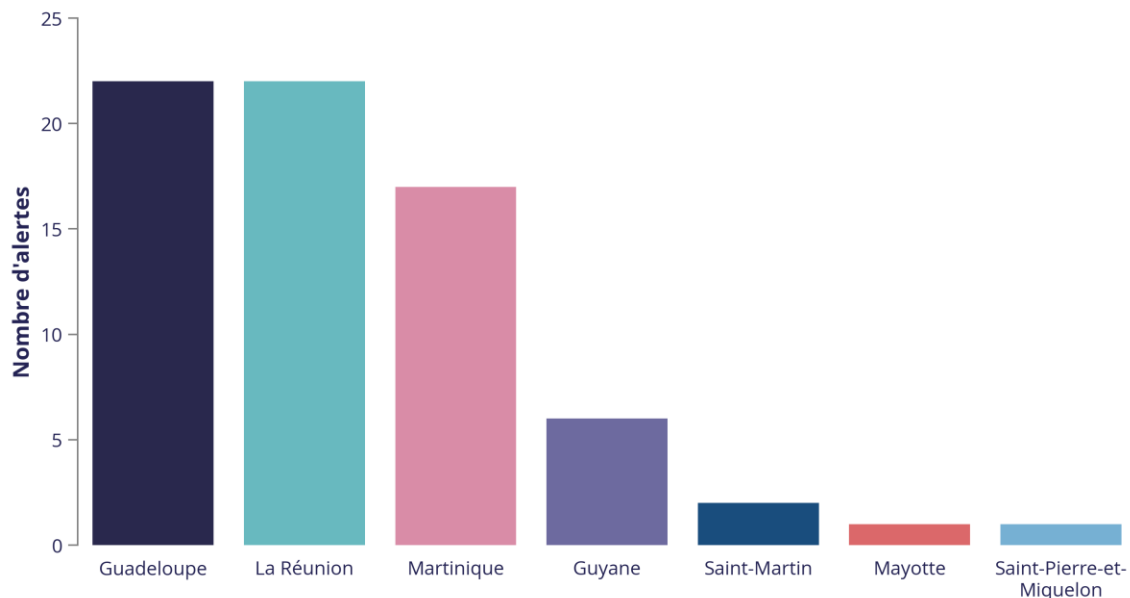
Source : Arcep, données du 31/12/2024

f) Zoom sur les départements outre-mer

Les consommateurs ont peu signalé de dysfonctionnements mobiles en 2024 en Outre-mer, et c'est en Guadeloupe, à La Réunion et en Martinique qu'il y en a eu le plus. Bien que le nombre de signalement soit statistiquement faible, ces territoires se distinguent de la métropole par une proportion moindre de signalements relatifs à la qualité des service (9,9% vs. 19,0% en métropole) et proportion plus importante relative au *roaming* (18,3% vs. 3,8% en métropole).

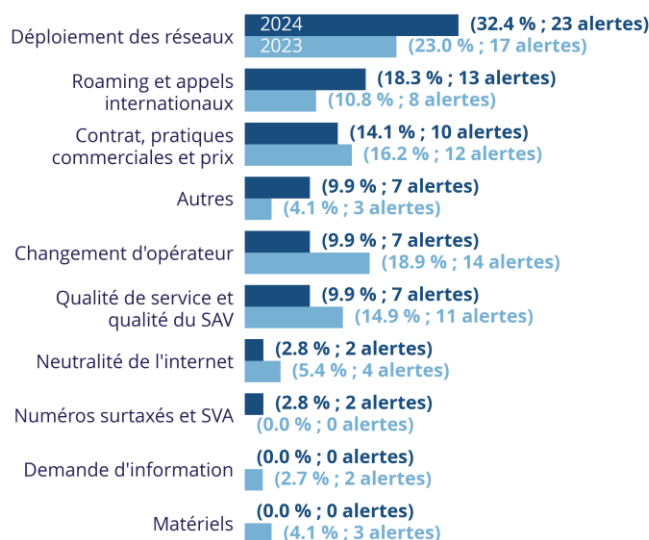
Dans le détail, ce sont les signalements relatifs au déploiement des réseaux mobiles qui ont concentré le plus d'alertes (23 alertes).

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition des signalements par département d'outre-mer en 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile Répartition des alertes en outre-mer par thème en 2023 et 2024



Nombre d'alertes en 2024: 71
Nombre d'alertes en 2023: 74

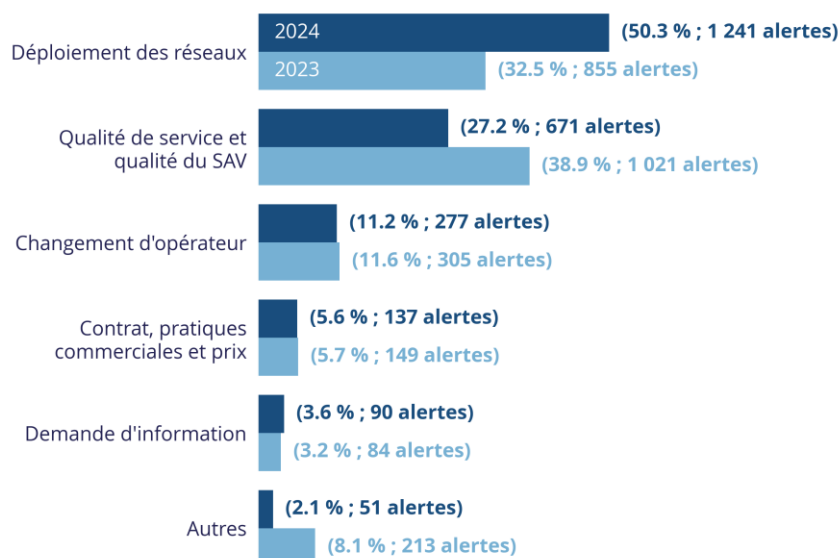
Source : Arcep,
données du 31/12/2024

2.2 Alertes provenant des utilisateurs « entreprise »

Sur le marché fixe, comme pour les consommateurs, les utilisateurs « entreprise » ont majoritairement signalé auprès de l'Arcep des dysfonctionnements relatifs au déploiement des réseaux. Cette catégorie de problèmes est également en croissance par rapport à 2023 (+45%). Les signalements relatifs à la qualité de service ont quant à eux décru (-34%) et représentent en 2024 27% des signalements.

Le marché entreprise se distingue toutefois du marché grand public par les signalements relatifs au changement d'opérateurs qui représentent 11,2% des alertes (1,2% pour le grand public sur le fixe).

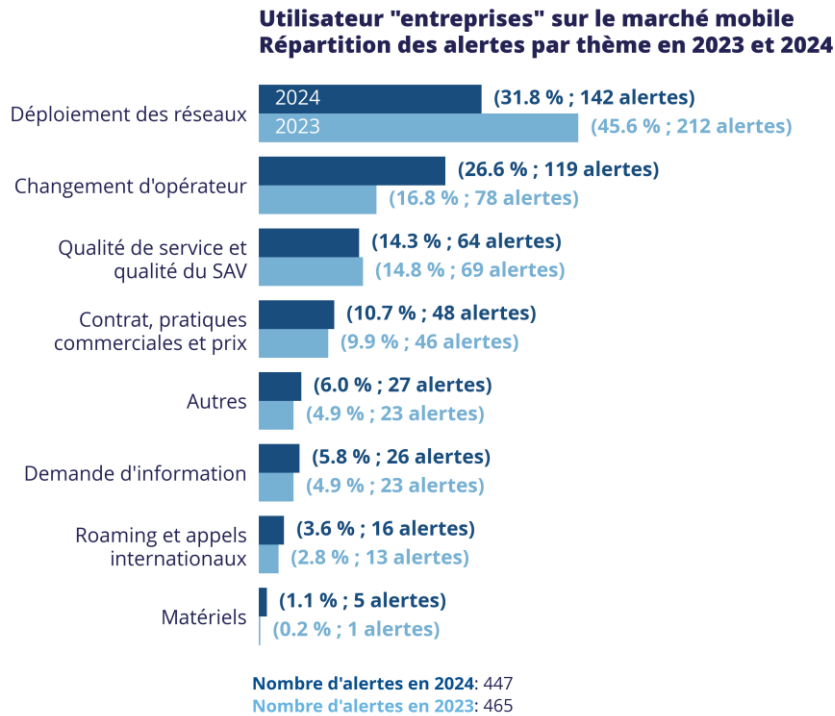
Utilisateur "entreprises" sur le marché fixe Répartition des alertes par thème en 2023 et 2024



Nombre d'alertes en 2024: 2 467
Nombre d'alertes en 2023: 2 627

Source : Arcep,
données du 31/12/2024

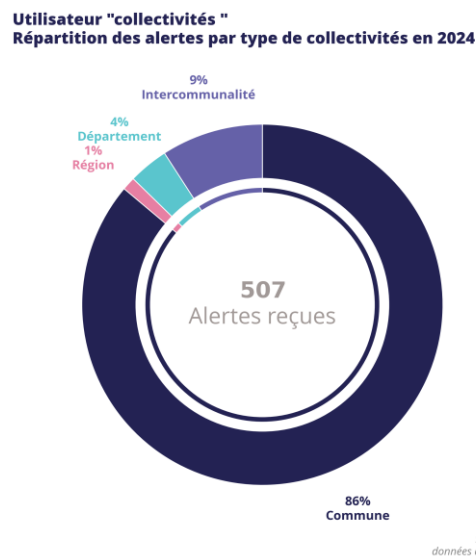
Sur le marché mobile, les utilisateurs « entreprise » ont majoritairement alerté l’Autorité à propos du déploiement des réseaux (32% des signalements). Les problèmes de changement d’opérateur arrivent en deuxième position des thèmes ayant le plus mobilisé les utilisateurs (27%). Sur le mobile également, les entreprises semblent plus sensibles que les consommateurs aux problèmes de changement d’opérateur.



2.3 Alertes provenant des collectivités territoriales

2.3.1 Profils des collectivités

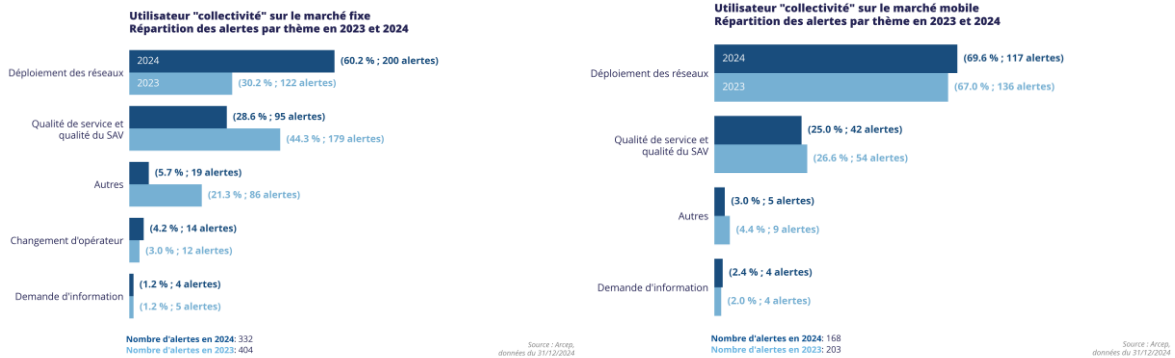
La très grande majorité des collectivités ayant déposé des signalements en 2024 sont des communes (86%), puis viennent les intercommunalités (9%) ; les départements et les régions ne représentant que 5% des signalements.



2.3.2 Évolution des thèmes sur les marchés fixe et mobile par rapport à l'année précédente

Sur le marché fixe, les deux principales thématiques signalées ont été inversées en 2024 par rapport à 2023 : il y a tout d'abord, les problèmes relevant du déploiement des réseaux fixes (à 60% des signalements) et, dans une moindre mesure, ceux de la qualité de service (à 29%).

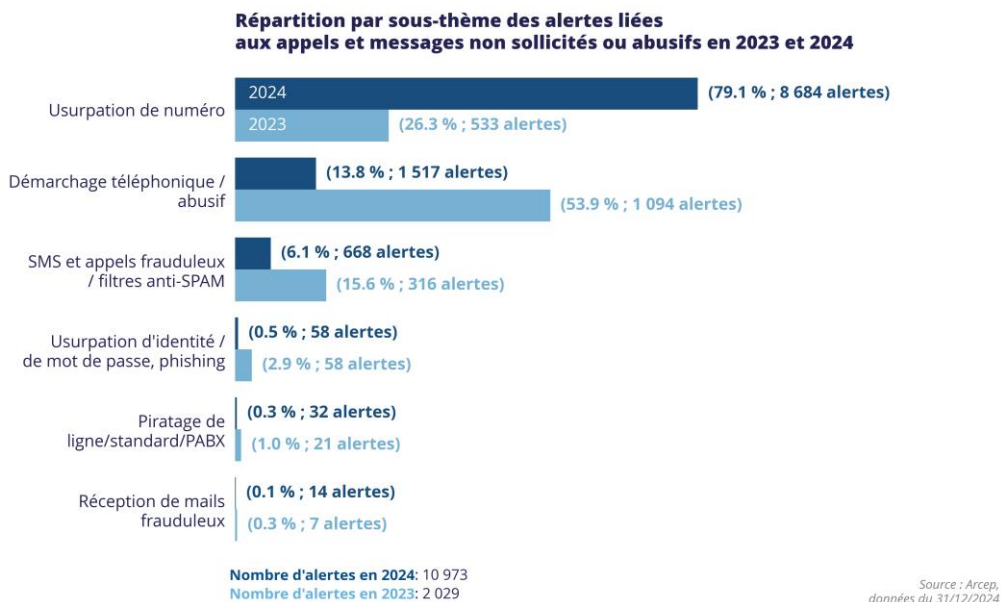
Sur le marché mobile, les deux principales thématiques des signalements sont les mêmes que celles de l'année 2023 avec des proportions qui ont relativement peu varié : tout d'abord les déploiements des réseaux puis la qualité de service.



2.4 Appels et messages non sollicités ou abusifs

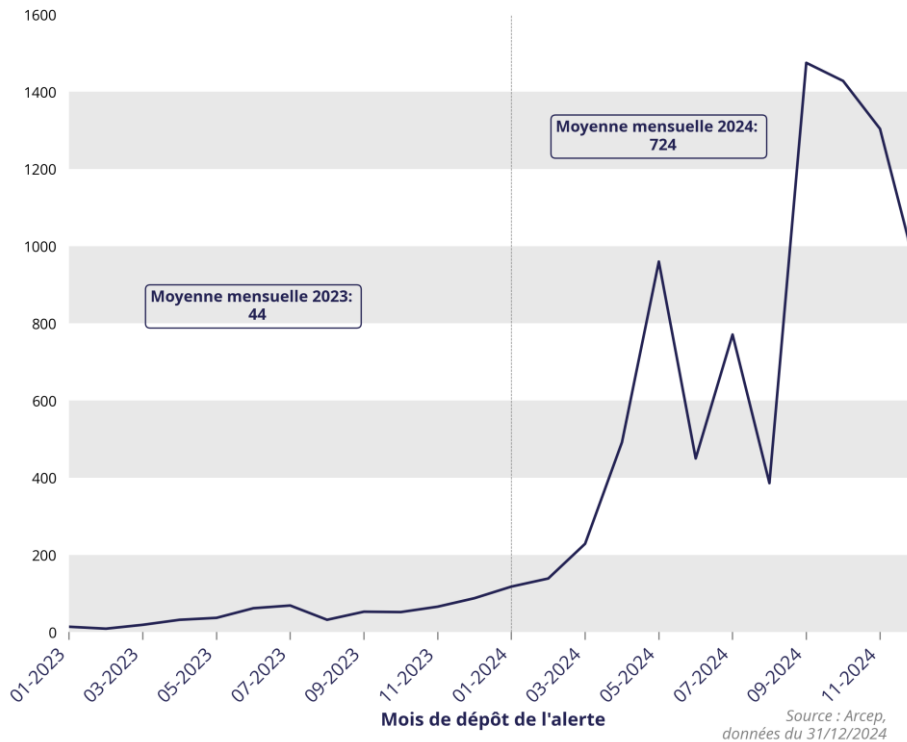
En 2024, le volume des signalements relatifs au phénomène d'usurpation de numéro a été multiplié par 16 passant approximativement de 500 alertes en 2023 à 8500 en 2024.

Les alertes liées au démarchage téléphonique ont également fortement augmenté en 2024 (+39% en un an).



L'évolution des signalements relatifs à l'usurpation de numéro n'a cessé de fluctuer tout au long de l'année, connaissant un pic au mois de septembre de près de 1 500 alertes.

Evolution des alertes liées à une usurpation de numéro depuis 2023

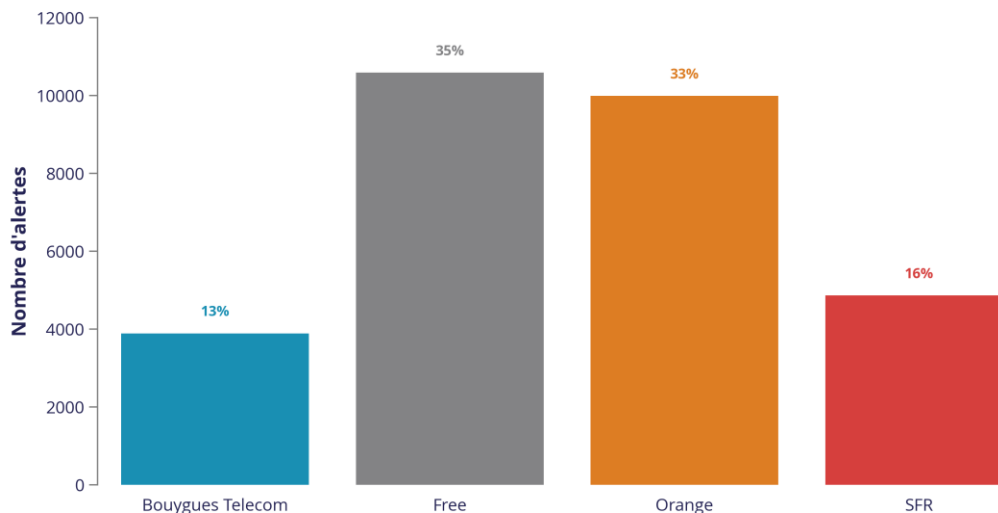


2.5 Service client des opérateurs télécoms

2.5.1 Pourcentage d'utilisateur ayant sollicité leur opérateur

La proportion des utilisateurs ayant indiqué avoir sollicité le service client de leur opérateur en lien avec le motif de leur signalement est inégale selon les opérateurs avec un fort écart entre Bouygues Telecom et SFR aux alentours de 15% d'une part, Orange et Free aux alentours de 34%, d'autre part.

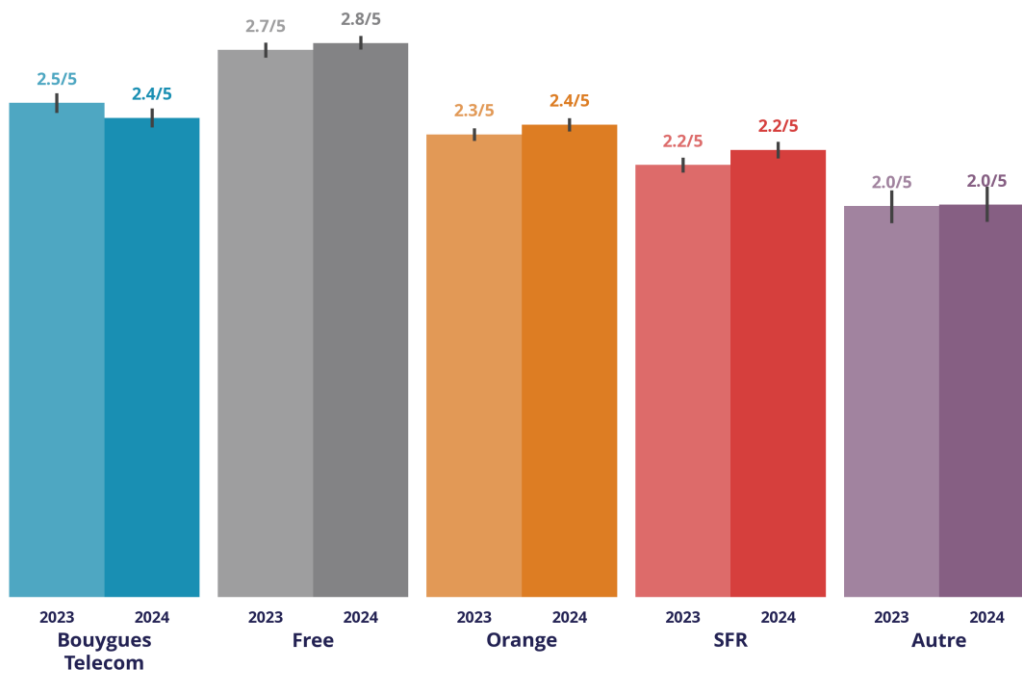
Ont sollicité le service client de leur opérateur en 2024



2.5.2 Notation du service client

Les notes de satisfaction attribuées par les utilisateurs de « J'alerte l'Arcep » vis-à-vis du service client de leur opérateur sont relativement comparables en 2024 et en 2023.

Notation de l'expérience générale du service client par opérateur en 2023 et 2024

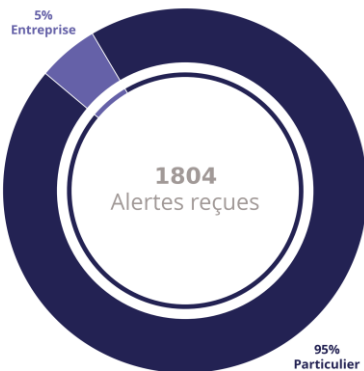


Source : Arcep,
données du 31/12/2024

3 Secteur postal

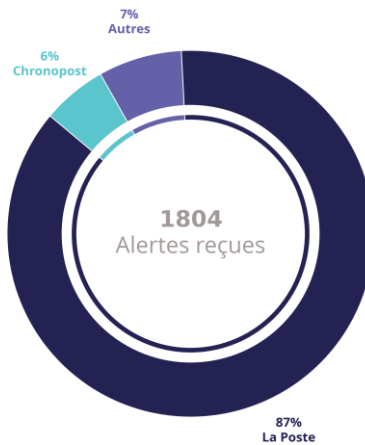
Les signalements concernant le secteur postal ont été transmis dans leur très grande majorité par des particuliers (94%) et dans une moindre mesure par des entreprises (5%). Ils concernent pour 87% d'entre eux La Poste.

Marché postal : Répartition des signalements par opérateur en 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

Marché postal : Répartition des signalements par opérateur en 2024

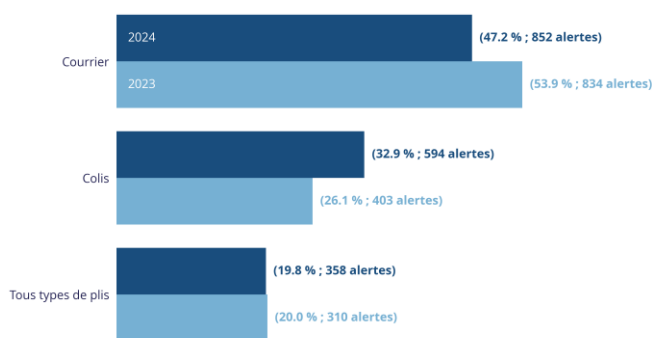


Source : Arcep, données du 31/12/2024

Les signalements des utilisateurs concernent en premier lieu le courrier (47,2%) et dans une moindre mesure les colis (32,9%).

La répartition des types de problèmes postaux rencontrés par les utilisateurs est similaire à celle de 2023 : les problèmes de perte des plis arrivent en tête (30%) qui ont concentré le plus de signalement, suivis des problèmes de distribution (22%), et de retard (12%).

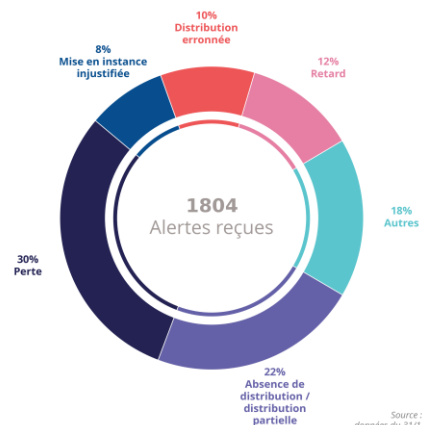
Marché postal Répartition des alertes par type de plis en 2023 et 2024



Nombre d'alertes en 2024 : 1 804
Nombre d'alertes en 2023 : 1 547

Source : Arcep, données du 31/12/2024

Marché postal : Répartition des signalements par thème en 2024



Source : Arcep, données du 31/12/2024

ANNEXE : TYPOLOGIE DES SIGNALEMENTS

| Thème | Sous-thème |
|---|--|
| Contrat, pratiques commerciales et prix | Respect des règles de la vente à distance, démarchage téléphonique, ré-engagement non consenti |
| | Facture (accès, détaillée, format papier) |
| | Modifications contractuelles par l'opérateur / augmentations tarifaires |
| | Option contractuelle non consentie |
| | Résiliation anticipée |
| | Résiliation non souhaitée |
| | Non application des motifs légitimes de résiliation |
| | GIE Preventel |
| | Litige Facturation |
| | Problème de référencement dans les annuaires |
| <i>Roaming</i> et appels internationaux | Europe |
| | Europe/ <i>welcome</i> SMS |
| | Europe/ blocage ou montant du plafond communications |
| | Europe/contestation volume de data appliqué par l'opérateur |
| | Europe/problème d'accès aux services |
| | International |
| | International/ <i>welcome</i> SMS |
| | International/ blocage ou montant du plafond de communications |
| | International/problème d'accès aux services |
| | Liaisons satellitaires (France et étranger) |
| | <i>Roaming</i> par inadvertance |
| | Déplacements Métropole/Outremer |
| | Appels internationaux depuis la France |
| | Appels européens depuis la France |
| Changement d'opérateur | Accès au RIO |
| | Respect du guichet unique / résiliation non effective |
| | Délai de portabilité |
| | Echec de portabilité |
| | Non prise en compte de la résiliation |
| | Changement d'opérateur sans portabilité - difficultés |
| | Autres |
| Numéros surtaxés et SVA | Manque de lisibilité sur la tarification du service/numéro ou contestation du caractère payant du numéro/service |
| | Contestation de l'utilisation du numéro ou du service |
| Appels ou SMS non sollicités ou abusifs | Démarchage téléphonique et abusif |
| | Réception de SMS et d'appels frauduleux |
| | Réception de mails frauduleux |
| | Usurpation de numéro |
| | Usurpation d'identité |
| | Piratage de ligne/PABX/standard |
| Qualité de service et qualité du SAV | Raccordement |
| | Délai de réparation / délai SAV |
| | Intervention du technicien non honorée |

| | |
|-----------------------------|--|
| | Dommmages occasionnés lors du raccordement |
| | Indisponibilité ou panne |
| | Qualité d'expérience dégradée |
| | CLNS ou écrasement à tort ou débranchement fibre |
| | Débits insuffisants par rapport à mon offre |
| | Accès aux services d'urgence |
| Déploiement des réseaux | Insatisfaction couverture et attente du très haut débit |
| | Raccordement (génie civil) |
| | Exclusivité fibre |
| | Absence d'offres commerciales |
| | Problème lié aux infrastructures |
| | Arrêt du cuivre/RTC |
| Neutralité | Acheminement du flux |
| | Zero rating |
| | Test effectué sur Wehe |
| | IPv4 IPv6 |
| Matériels | Carte SIM |
| | Logistique box |
| | 4G Box / modem |
| | Terminal en location par l'opérateur |
| | Téléphone |
| | Désimlockage et (Dé)blocage du terminal |
| Sujets numériques non Arcep | Données personnelles / vie privée / CNIL |
| | Exposition aux radiofréquences |
| | Fréquences ANFR |
| | Audiovisuel |
| | Autres |
| Services Arcep | MonRéseauMobile / décalage perception et représentation |
| | MonRéseauMobile / manque de fonctionnalités |
| | Cartefibre / décalage perception et représentation ou problème d'adressage |
| | Cartefibre / manque de fonctionnalités |
| | MaConnexionInternet/décalage Perception (retour terrain) / Représentation (cartes) |
| | MaConnexionInternet/manque de fonctionnalités |
| | J'alerte l'Arcep |
| Handicap | Problème lié au centre relais |
| | Autres problèmes liés aux obligations d'accessibilité des opérateurs |
| Demande d'information | Fibre |
| | Résolution des litiges / télécoms |
| | 5G |
| | Autre |
| Postal | Retard |
| | Perte |
| | Absence de distribution / distribution partielle |
| | BAL non raccordée, non accessible (celle de l'utilisateur) |
| | Envoi détérioré |
| | Distribution erronée |
| | Modalités alternatives de distribution |

| | |
|--------------------------------------|--|
| | Mise en instance injustifiée |
| | Bureaux de poste/Points de contacts |
| | Insatisfaction liée aux prix |
| | Insatisfaction liée au traitement des réclamations / à l'indemnisation |
| | Autre |
| Autres sujets postaux (non ARCEP) | Distribution de publicité |
| | Douane |
| | Divers |
| Ouverture des terminaux | Ouverture des terminaux |
| Cloud | Cloud |
| Intermédiation de données | Intermédiation de données |
| Distribution de la presse | Distribution de la presse |