

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Gentilly, le 19 février 2026

### Rapport d'activité 2025 de la Médiatrice des Communications Electroniques

#### Quasi-stabilité du volume des saisines (+1%) Reprise de la première place des litiges par le mobile (47%) devant la fibre (40%)

Valérie Alvarez, Médiatrice des Communications Electroniques a présenté le 17 février 2026 son rapport d'activité 2025 aux parties prenantes de la médiation (Associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF...), ainsi qu'aux membres de l'Association de la Médiation des Communications Electroniques (AMCE).

#### Les données chiffrées

**La Médiatrice a reçu 7506 demandes de médiation (+1%).**

2025 est marquée par la très légère augmentation du nombre des saisines. Cette quasi-stabilité s'inscrit après trois années consécutives de baisse, confirmant ainsi l'offre de services de communications électroniques de qualité en France, des services clients performants chez les professionnels et la baisse de la conflictualité dans le secteur des télécoms.

**La Médiatrice a rendu 3029 propositions de solutions (+5%),** chiffre en hausse qui témoigne de l'activité soutenue de la médiation en 2025, corrélée à l'expertise et l'efficacité encore accrues des juristes sur les litiges soumis.

**90% des propositions de solution de la Médiatrice sont acceptés par les consommateurs.**

**95% des propositions de solution de la Médiatrice sont acceptés par les professionnels (+1).**

#### Les principaux domaines de litiges

**2025 marque un nouveau changement de palmarès avec la reprise par le mobile de la tête des litiges (47%) devant la fibre (40%) et l'ADSL (11%).**

Les litiges dans le **mobile** avaient suivi une tendance baissière depuis 2020. En 2024, ils avaient connu une hausse importante (+5) qui s'est encore poursuivie en 2025(+ 6).

Ces progressions sont le fait de circonstances conjoncturelles différentes.

En 2024, la hausse s'expliquait principalement par des litiges relatifs aux contrats en lien avec les augmentations tarifaires des opérateurs.

En 2025, la hausse s'explique essentiellement par des litiges sur les sujets du roaming hors Union Européenne (data et voix) et de facturation en zones transfrontalières. S'ajoute le sujet du respect de la garantie légale dans le cadre de la vente de terminaux neufs ou reconditionnés.

Les litiges dans **la fibre**, en tête du palmarès en 2023 et 2024, et en deuxième position en 2025, sont en baisse (-3) pour des raisons structurelles liées à un marché devenu mature. La France s'approche de la fin du chantier historique de la construction du réseau fibre, lancé il y a plus de dix ans, avec un ralentissement des déploiements et des disparités territoriales.

Cette baisse souligne la montée en qualité des raccordements et de l'installation de la fibre de la part des intervenants et sous-traitants et la diminution du nombre de problèmes et d'insatisfactions des consommateurs dans le basculement au tout-fibre.

**L'ADSL** conserve sa troisième position (11%), en baisse à nouveau (-3) et constante depuis 2019, en raison de la transition vers la technologie fibre et de la prochaine fermeture du réseau cuivre sur lequel le service ADSL est rendu.

Les litiges dans la **téléphonie fixe** ont quasiment disparu (2%) en relation notamment avec la baisse des abonnements sur la téléphonie fixe.

La catégorie des autres professionnels adhérents de l'AMCE (TV, hébergement données/noms de domaine, télésurveillance) représente toujours 0,5% des litiges en 2025 (5 dossiers).

### Les principaux motifs de litiges

Le palmarès des trois premiers motifs de litiges reste inchangé depuis 3 ans : problèmes techniques (25%), contrat (24%) et facturation (24%). Ils sont maintenant à parts égales dû à la remontée du nombre des litiges relatifs à la facturation dans le mobile (+6) et à la forte baisse des problèmes techniques dans la fibre, corrélée à l'aboutissement de son déploiement (-6).

**Le rapport 2025 présente également 8 recommandations adressées aux professionnels, 7 exemples de médiation réalisés en 2025, 7 fiches pratiques, 6 vidéos « conseils conso » pour les consommateurs et une contribution de la Présidente de l'ARCEP.**

### La Médiatrice des Communications Electroniques, Valérie Alvarez indique :

*« En 2025, l'absence de reprise significative du volume des litiges après trois années consécutives de recul, témoigne d'une tendance structurelle la baisse de la conflictualité dans le secteur des télécoms. Je constate cette année encore que mon activité est totalement liée à la structure et à la conjoncture du marché des télécoms, ce qui explique ce nouveau changement de palmarès des typologies de saisines en 2025, le mobile repassant en tête des litiges devant la fibre.*

*Au démarrage de mon troisième mandat de Médiatrice, je me réjouis cette année encore du grand nombre de propositions de solutions acceptées par les consommateurs (90%) comme par les professionnels (95%) compte tenu de la complexité des dossiers et des avis à rendre en droit et/ou en équité.*

*Les enjeux futurs sont nombreux pouvant être sources de problèmes pour les consommateurs, parmi lesquels La fermeture du réseau cuivre à horizon 2030 et de l'ADSL, l'arrêt des réseaux mobiles 2G et 3G entre 2025 et 2030, la finalisation des raccordements à la fibre et la qualité de ces réseaux...*

*Six nouveaux sujets ont émergé en 2025 qui appelleront une grande vigilance de ma part pour les années prochaines : des litiges relatifs aux fraudes qui peuvent aller jusqu'à la perte de sa ligne mobile pour la victime, des demandes d'indemnisations de consommateurs en réparation du vol de leurs données à la suite de Cyberattaques subies par leur opérateur, le « churn » dans la fibre du fait de la maturité du réseau et de la concurrence par les prix, l'application de la garantie légale dans le cadre de la vente de terminaux neufs ou reconditionnés pour lesquels les professionnels ont tendance à renverser la charge de la preuve du dysfonctionnement sur le consommateur.*

*De nouvelles problématiques relatives aux abonnements satellitaires pourraient survenir à la suite de l'arrêt du réseau cuivre.*

*Il est important que les professionnels et toutes les parties prenantes du secteur anticipent ces enjeux afin de prévenir et de limiter les risques d'insatisfaction des consommateurs ».*

### A PROPOS DE L'ASSOCIATION DE LA MEDIATION DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (AMCE).

Le secteur des Communications Electroniques est le premier secteur professionnel à s'être doté dès 2003 d'un dispositif de médiation et d'un Médiateur.

L'AMCE fédère la quasi-totalité des fournisseurs de service de communications électroniques (mobile, ADSL, fixe, fibre), ainsi que d'autres professionnels, soit 75 membres représentant 101 marques (54 opérateurs télécoms, 21 services de communications électroniques, d'annuaires téléphoniques, télévisions payantes, hébergeurs, télésurveillance, etc.).

L'AMCE figure depuis février 2016 sur la liste des Médiateurs qui satisfont aux exigences du code de la consommation (articles L 153-1 à L153-3) ainsi que sur la liste de l'Union Européenne des Médiateurs accrédités pour traiter de litiges transfrontaliers.

**Lien vers le site du rapport annuel 2025 :** <http://rapportannuel2025.mediation-telecom.org>

**Contact presse :** Dominique Martin 0607528511 dm@dominiquemartin.paris