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

RÉPUBLIQUE FRANCAISE

Bilan annuel de J'alerte l'ARCEP

EDITION 2026 – Chiffres 2025

PUBLICATION DU 16 FEVRIER 2026 / MISE A JOUR LE 24 JUIN 2026

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 380 000 signalements. L'Arcep publie un bilan annuel statistique des signalements reçus. 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 électroniques 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, des modalités de signalement, de la fréquence des problèmes rencontrées et de la criticité des difficultés qui suscite l'engagement des utilisateurs à s'adresser à l'Arcep pour signaler leurs difficultés. A titre d'exemple, une nouvelle fonctionnalité déployée en 2025 pour les utilisateurs de « Mon réseau mobile » permet de signaler facilement des dysfonctionnements sur le marché sur la couverture et la qualité de service mobile des opérateurs, ce qui constitue une source supplémentaires de signalement susceptible d'augmenter le nombre d'alertes au sujet des réseaux mobiles. 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 » ?

Cette plateforme permet au régulateur d'identifier des signaux faibles ou des pics d'alertes et d'initier des travaux en vue d'y apporter des réponses systémiques, grâce aux signalements déposés par chaque utilisateur.

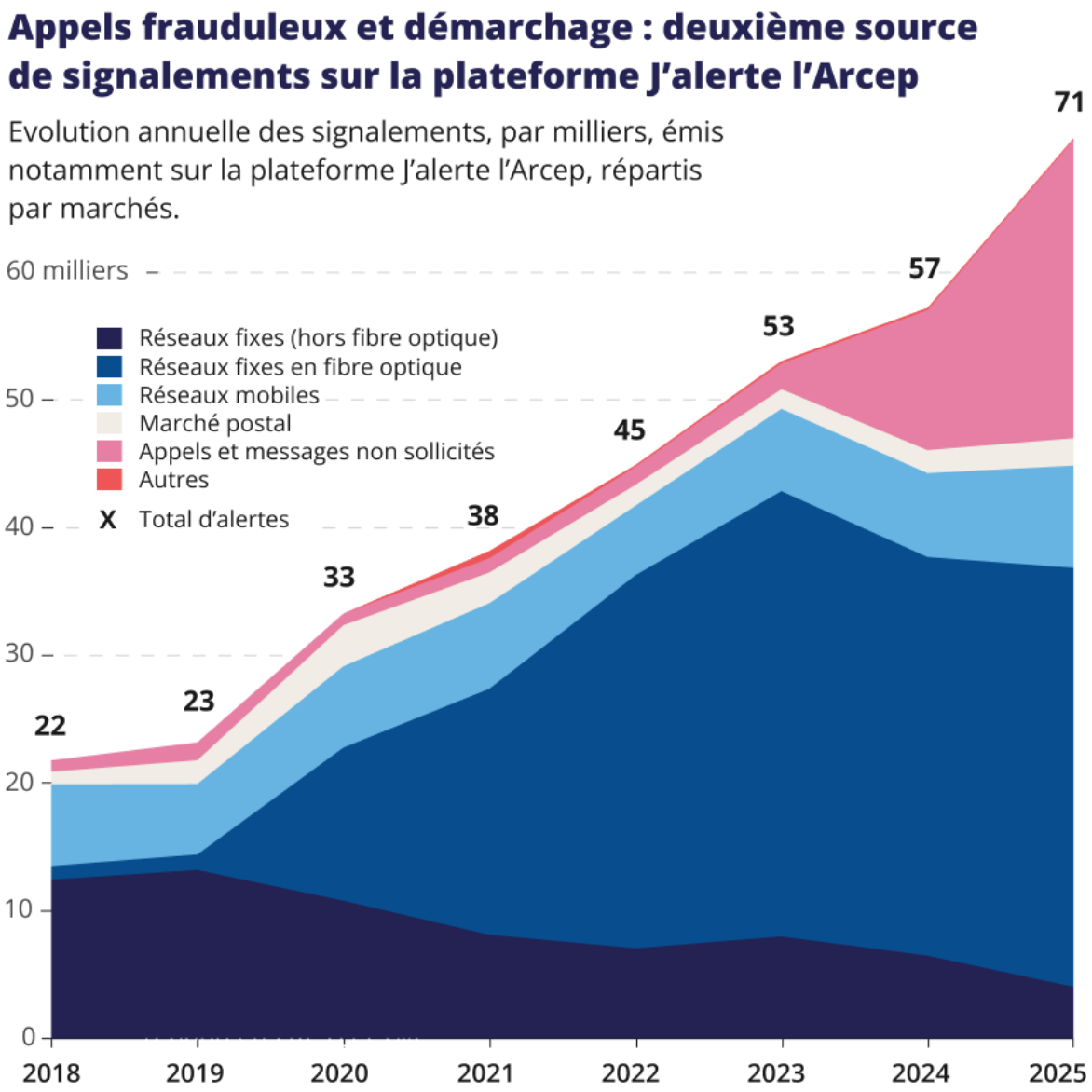
Dans un souci de transparence vis-à-vis des utilisateurs de « J'alerte l'Arcep », notamment de ceux qui souhaiteraient voir leur problème individuel résolu, l'Autorité a mis en ligne une infographie et un « Vrai ou Faux ? » pour rappeler l'objectif de sa plateforme et présenter de manière transparente 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 5
1.3 Répartition géographique des alertes 5
1.4 Répartition des signalements par opérateur 7
2 Secteur des télécoms 9
2.1 Alertes provenant des consommateurs 9
2.1.1 Le marché fixe 10
2.1.2 Le marché mobile 18
2.2 Alertes provenant des utilisateurs « entreprise » 25
2.3 Alertes provenant des collectivités territoriales 27
2.3.1 Profils des collectivités 27
2.3.2 Evolution des thèmes sur les marchés fixe et mobile par rapport à l'année précédente 28
2.4 Service client des opérateurs 29
2.4.1 Pourcentage d'utilisateur ayant sollicité leur opérateur 29
2.4.2 Notation du service client 30
3 Appels et messages non sollicités ou abusifs 30
4 Secteur postal 32
ANNEXE : TYPOLOGIE DES SIGNALEMENTS 33

1 Tendances générales

1.1 Evolution des marchés depuis 2018



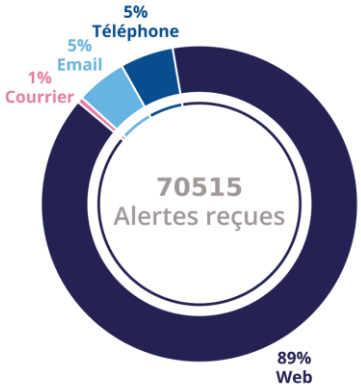
Année	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Réseaux fixes hors fibre optique	12 441	13 194	10 787	8 117	7 066	7 983	6 483	4 042
Réseaux fixes en fibre optique	1 071	1 215	11 992	19 275	29 216	34 886	31 223	32 817
Réseaux mobile	6 396	5 523	6 370	6 703	5 446	6 441	6 570	8 009
Marché postal	986	1 859	3 216	2 405	1 630	1 548	1 804	2 146
Appels et messages non sollicités	893	1402	911	1 121	1 426	2 029	10 973	23 383
Autres	0	0	0	570	132	177	170	119

Autres : distribution de la presse, équipements terminaux, etc.

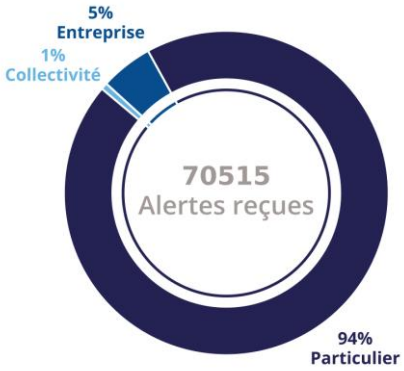
1.2 Répartition des profils des utilisateurs et de leurs canaux privilégiés

La très grande majorité des utilisateurs ayant signalé des difficultés auprès de l'Arcep sont en 2025, tout comme les années précédentes, des consommateurs.

Répartition des alertes par canal de réception en 2025



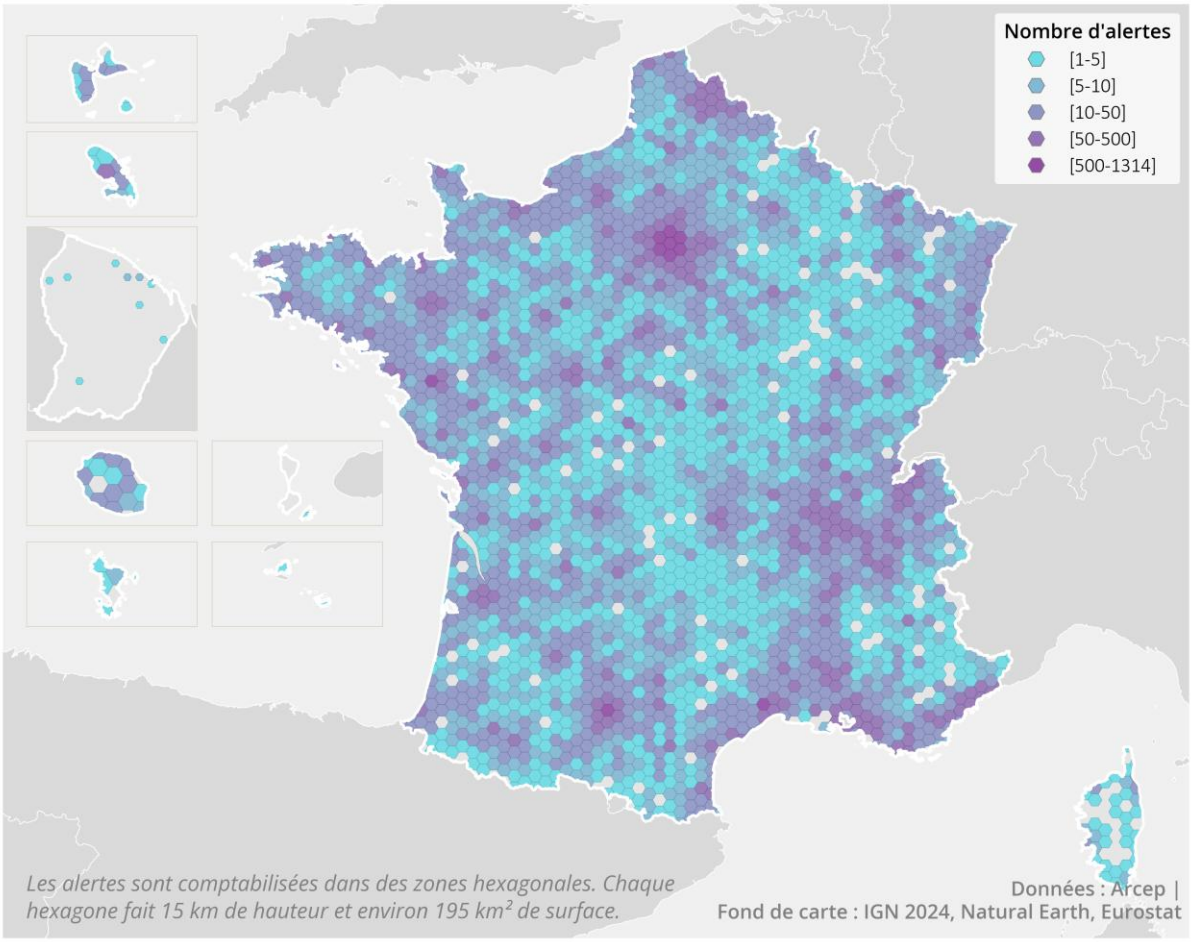
Répartition des alertes par profil des utilisateurs en 2025



1.3 Répartition géographique des alertes

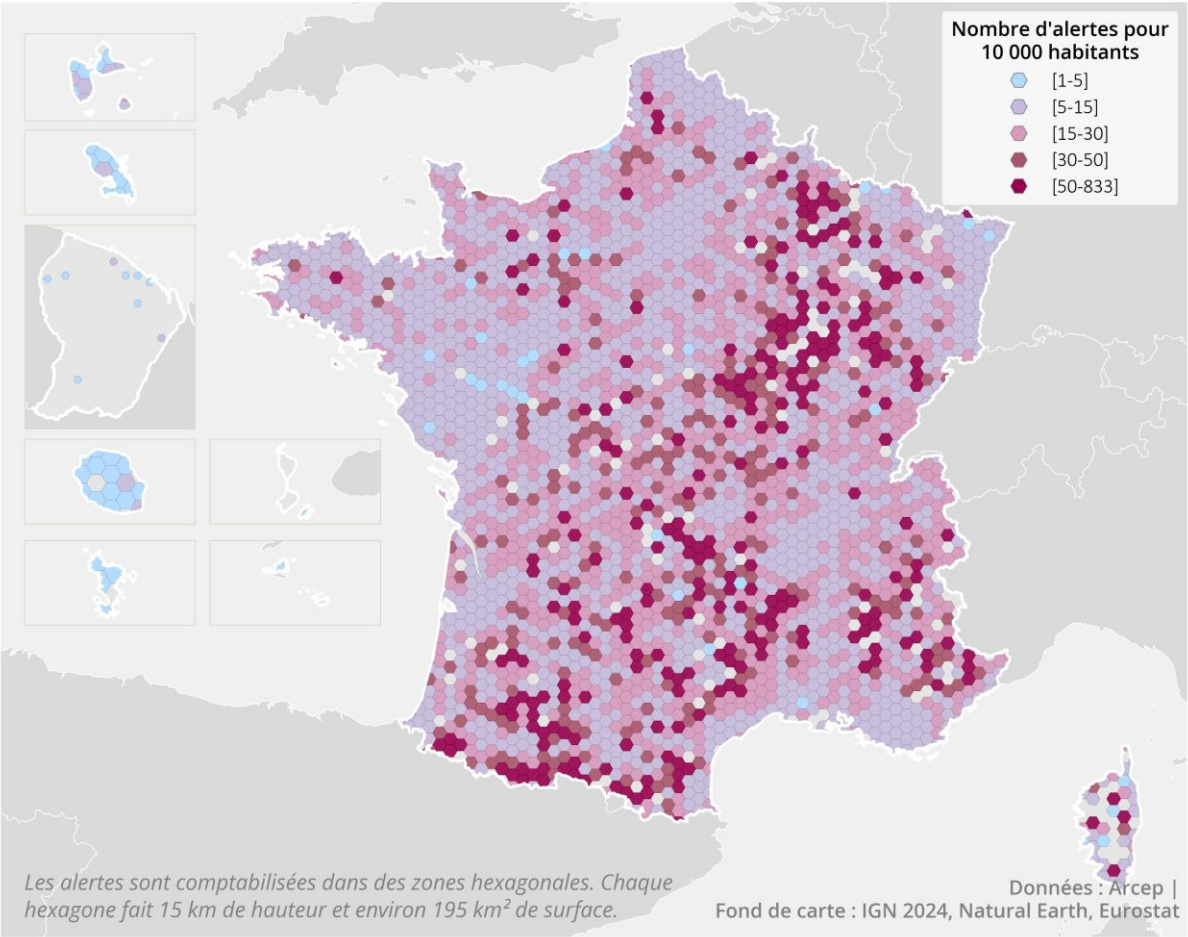
Les utilisateurs signalant des difficultés à l'Autorité en 2025 sont localisés partout sur le territoire. Les mailles géographiques concentrant un nombre important d'alertes sont d'une part les zones densément peuplées et d'autre part les zones rencontrant un dysfonctionnement local impactant de nombreux utilisateurs.

Répartition des alertes sur le territoire français en 2025



La carte du nombre d'alerte pour 10 000 habitants met en valeur les zones du territoire où les alertes sont particulièrement nombreuses en dehors des espaces densément peuplés : c'est le cas en particulier dans les massifs montagneux ou dans l'Est.

Densité des alertes sur le territoire français en 2025

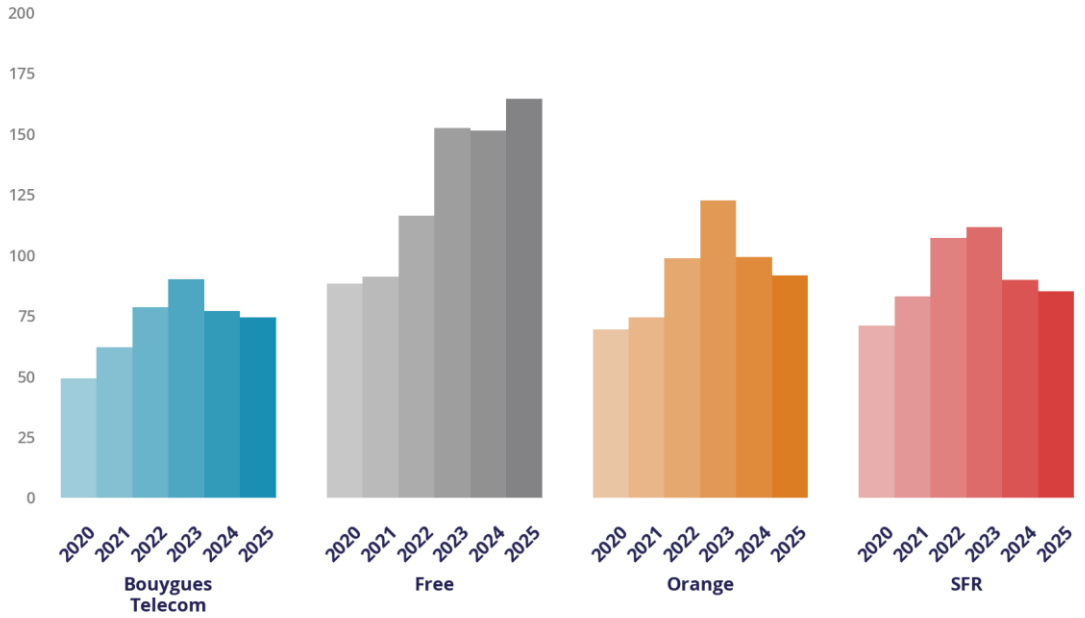


1.4 Répartition des signalements par opérateur

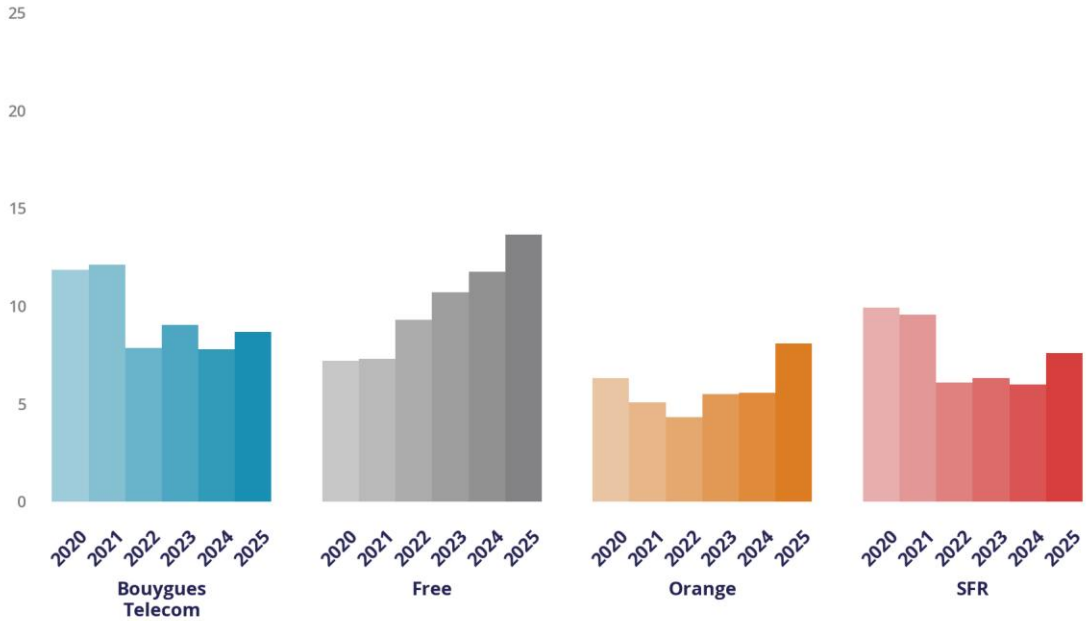
Sur le marché fixe, les signalements reçus concernant les opérateurs Orange et SFR sont en baisse en 2025 et compris entre 75 et 100 pour 100 000 utilisateurs, ceux pour Bouygues sont stables aux alentours de 75 pour 100 000 utilisateurs. Les alertes reçues pour Free sont, en revanche, en hausse en 2025, soit entre 150 et 175 signalements pour 100 000 consommateurs.

Sur le marché mobile, les signalements reçus concernant les quatre opérateurs sont en hausse par rapport à 2024. Les signalements reçus pour Bouygues Telecom, Orange et SFR sont compris entre 5 et 10 pour 100 000 utilisateurs. Ceux pour Free sont compris entre 10 et 15 pour 100 000 utilisateurs.

Marché fixe:
Répartition des signalements par groupe opérateur en 2025 pour 100 000 utilisateurs



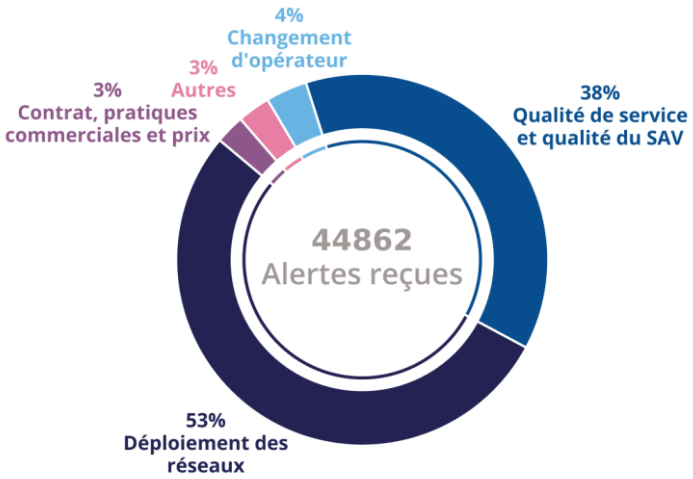
Marché mobile:
Répartition des signalements par groupe opérateur en 2025 pour 100 000 utilisateurs



2 Secteur des télécoms

Dans le secteur des télécoms, tous profils et marchés confondus, en 2025, les alertes liées au déploiement des réseaux, en particulier au caractère insatisfaisant de la couverture, sont les plus nombreuses et représentent près de 53% des signalements. La qualité de service vient en deuxième position avec 38% des signalements.

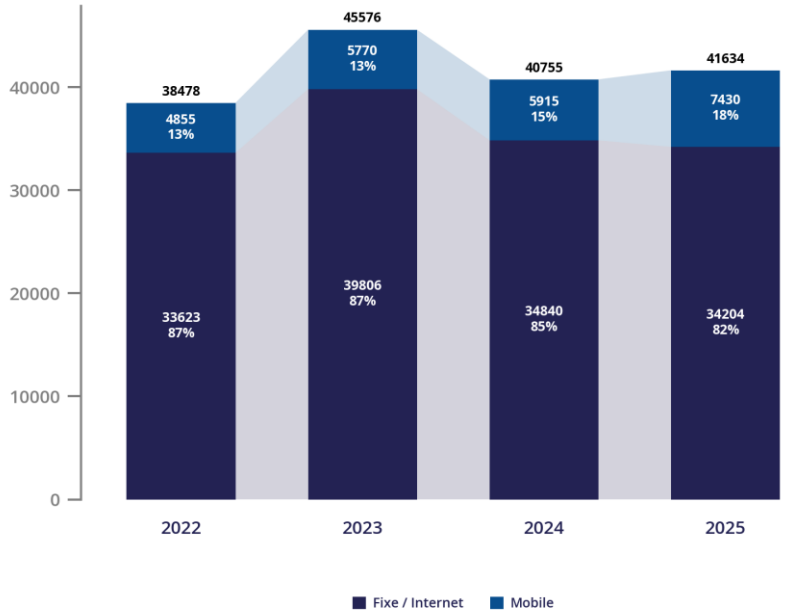
Alertes télécoms
Répartition des signalements par thème principal en 2025



2.1 Alertes provenant des consommateurs

Bien que restant très largement majoritaires (82%) parmi les alertes télécoms (fixe et mobile), le nombre de signalements relatifs au marché fixe est relativement stable depuis 2024, pour environ 34 500 alertes par an en moyenne sur les deux dernières années. Les signalements relatifs au marché mobile sont quant à eux en hausse de plus de 26% (+ 1515 alertes).

Utilisateur "grand public"
Répartition des alertes par marché fixe et mobile entre 2022 et 2025

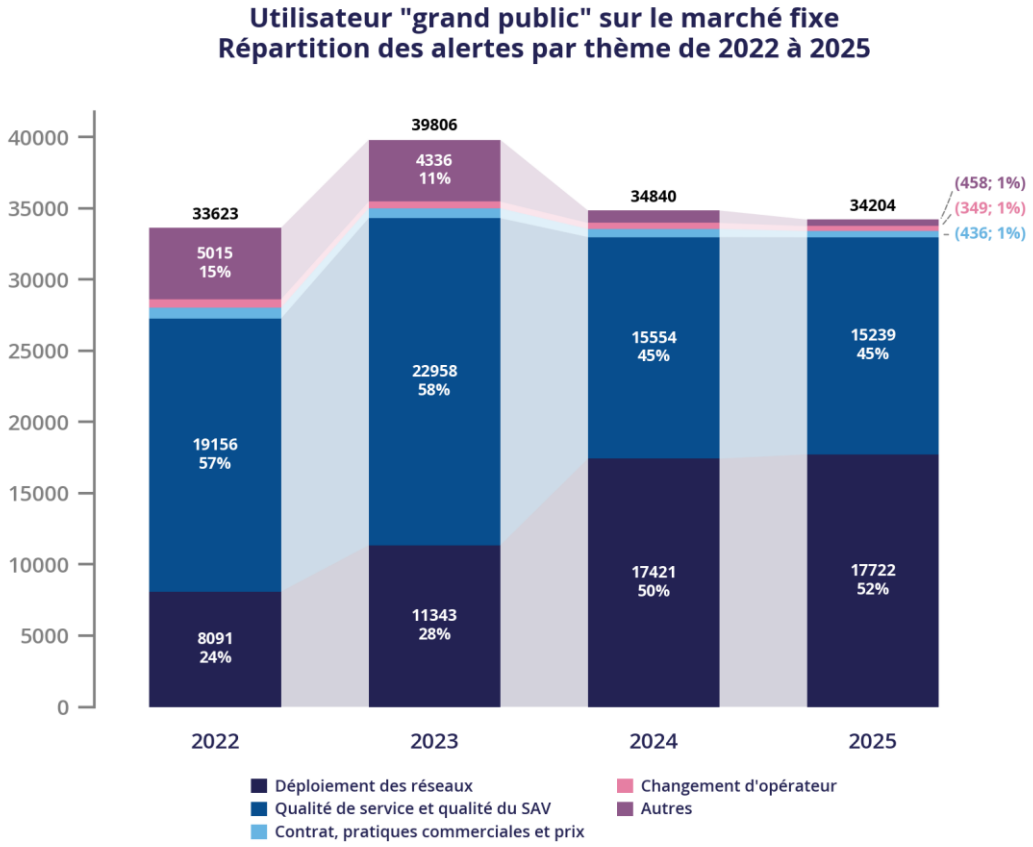


2.1.1 Le marché fixe

Les signalements des consommateurs relatifs au marché fixe sont en léger recul de 2% par rapport à 2024 (-636 alertes). La baisse du nombre d'alertes des consommateurs pour ce marché se confirme depuis 2023 (-14% en deux ans).

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

En 2025, les thèmes des signalements liés à l'attente des consommateurs vis-à-vis des déploiements (« déploiement des réseaux ») et à la qualité de service sont les plus fréquents et leur part est relativement stable par rapport à 2024.

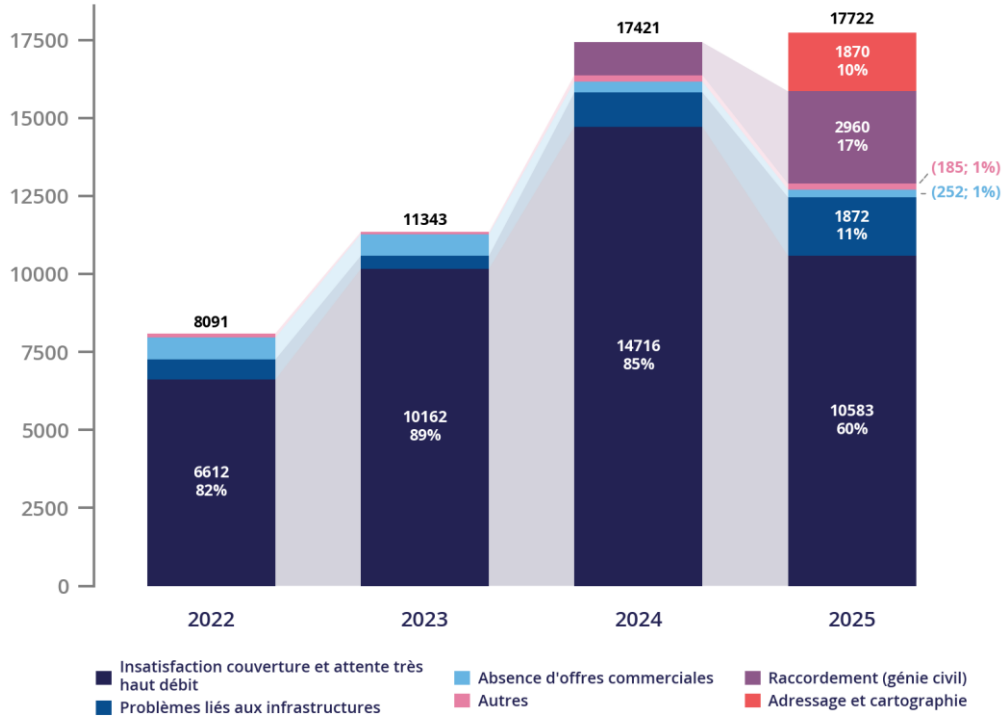


b) Zoom sur la thématique « déploiement des réseaux »

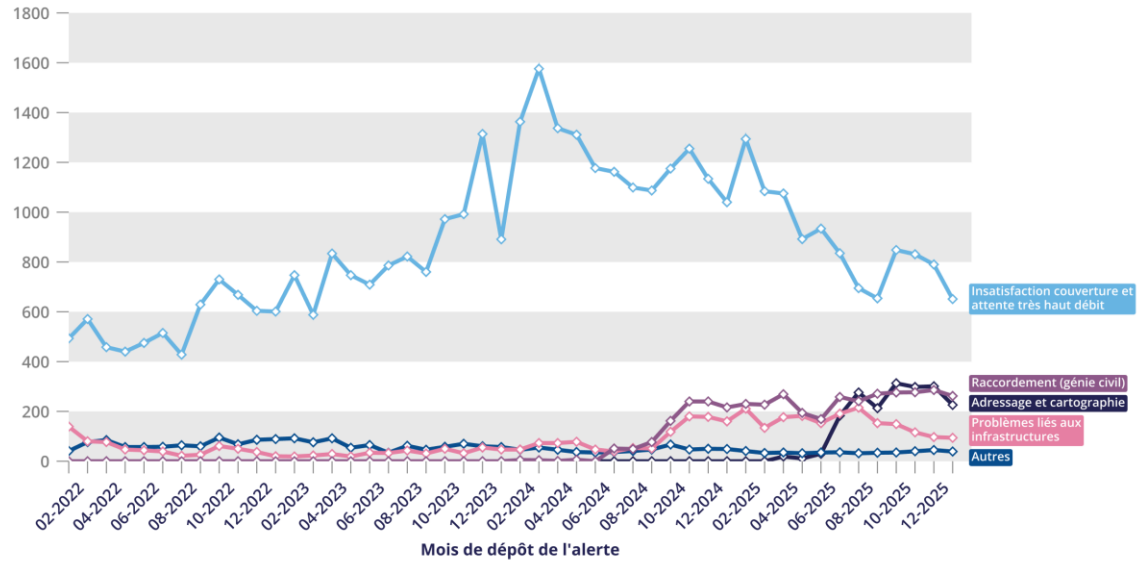
En 2025, l'Arcep a continué de recevoir un nombre important de signalements de consommateurs insatisfaits de la couverture fixe même si celui-ci est en baisse. En pratique, une part de cette baisse provient de la création de la catégorie « adressage et cartographie », dont certaines alertes étaient, jusqu'à présent répertoriées dans le sous-thème « Insatisfaction couverture et attente très haut débit ». En prenant en compte les alertes qui sont maintenant dans le nouveau sous-thème « adressage et cartographie », il est possible d'effectuer les estimations suivantes sur la base d'intervalles de confiance : la baisse du volume d'alertes du sous-thème « Insatisfaction couverture et attente très haut débit » est comprise entre 15% et 28% par rapport à 2024 (-2263 à -4133 alertes) et sa part dans la catégorie « déploiement des réseaux » diminue de 15-25 points. Dans cette catégorie de signalement, 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.

Le sous-thème « adressage et cartographie », créé en mars 2025, regroupe les signalements provenant de consommateurs s'interrogeant sur la cohérence des cartes interactives publiées par l'Autorité par rapport à la couverture qu'ils constatent ou aux informations transmises par les opérateurs. Il aggrège ainsi des signalements qualifiés jusque là au sein des sous-thèmes « insatisfaction couverture et attente très haut débit » et « Cartefibre / décalage perception et représentation ou problème d'adressage ».

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes par sous-thème lié au déploiement des réseaux de 2022 à 2025



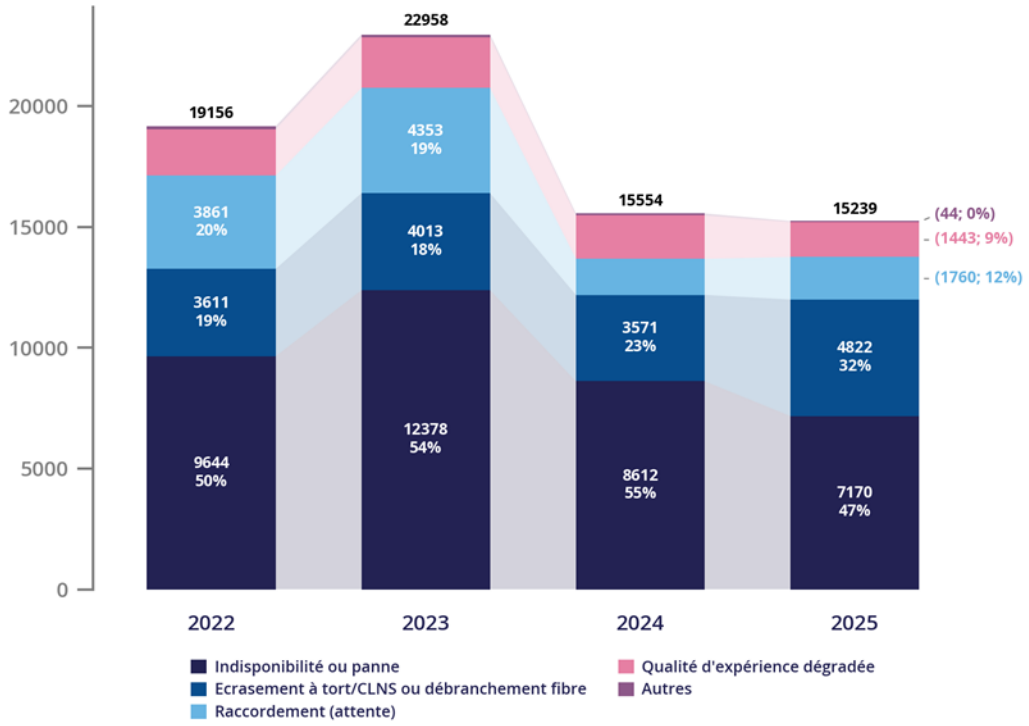
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Evolution mensuelle du nombre d'alertes par sous-thème lié au déploiement des réseaux entre 2022 et 2025



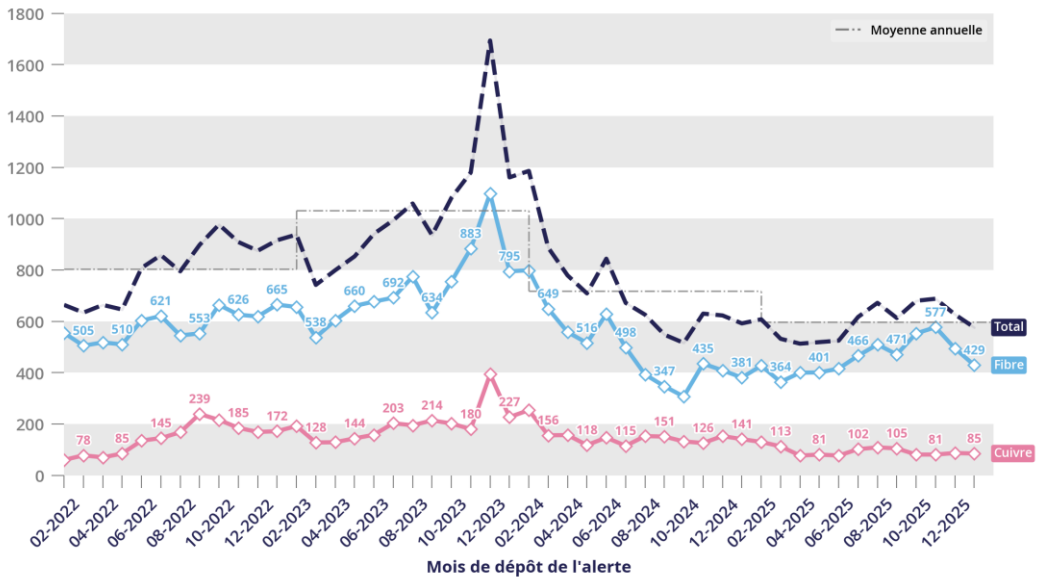
c) Zoom sur la thématique « qualité de service »

Le volume d'alertes reçu en 2025 au sujet de la « qualité de service » est similaire au volume reçu en 2024 (-315 soit -2%). Au sein de cette thématique le sous-thème lié aux problèmes de panne (« indisponibilité ou panne »), concentrant le plus de signalements, baisse de 1442 alertes (soit 8 points) et le deuxième sous-thème « écrasement à tord/CNLS ou débranchement fibre » augmente de 1251 alertes (soit 9 points).

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes par sous-thème lié à la qualité du service de 2022 à 2025

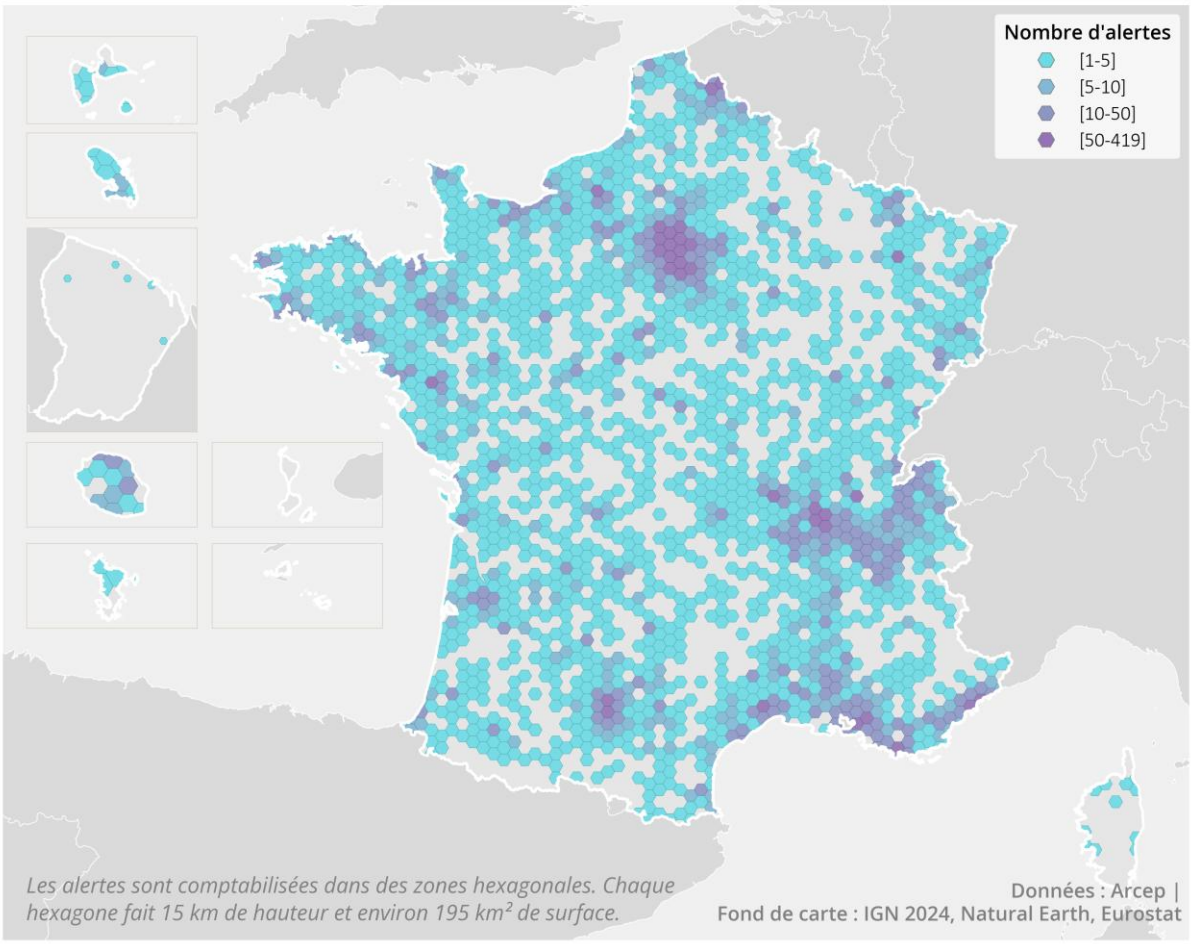


Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Evolution des alertes liées à l'indisponibilité ou panne entre 2022 et 2025

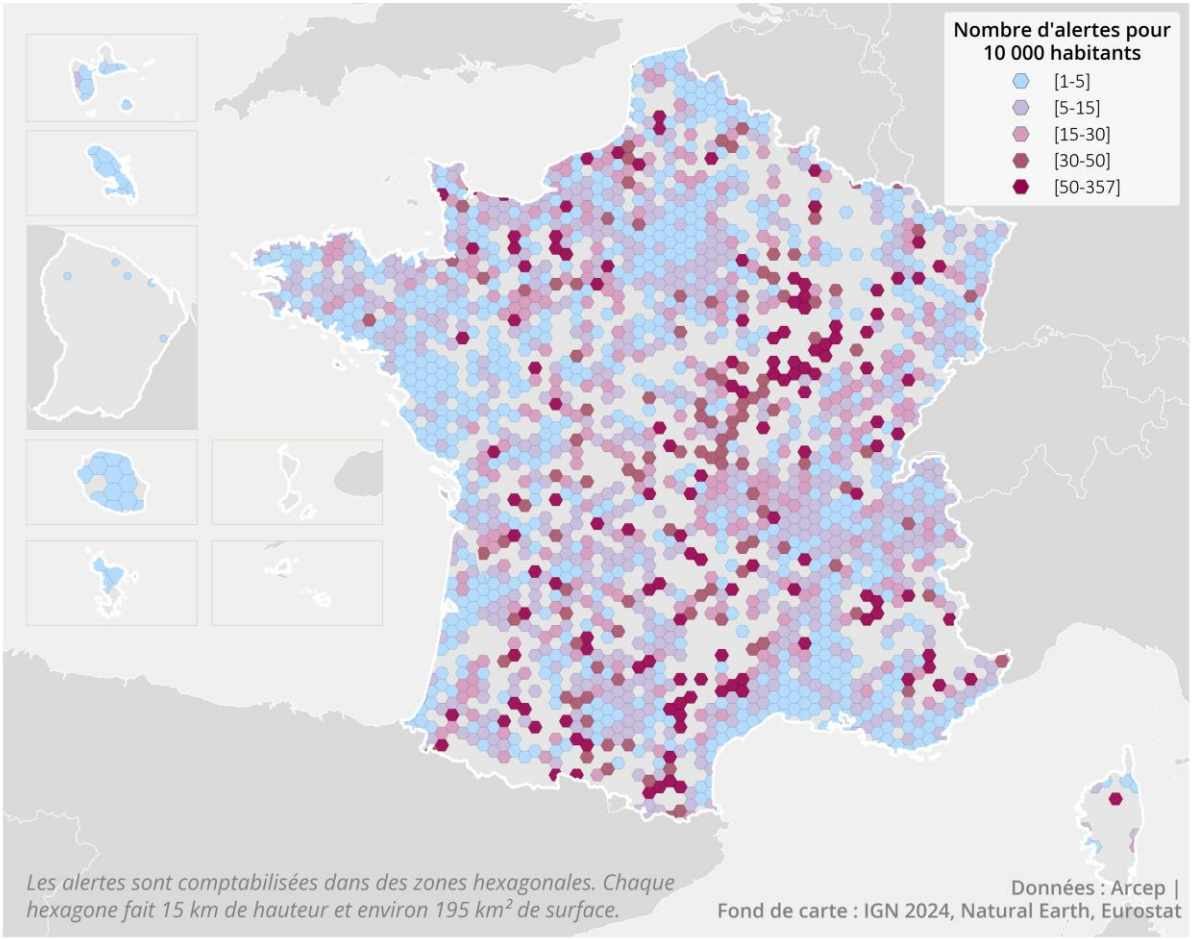


Les cartes suivantes représentent la répartition géographique des signalements relatifs à la qualité de service exprimée en nombre brut d'alertes reçues, d'une part, et en rapportant cette répartition sur la densité de la population, d'autre part. S'il apparait que les zones les plus denses contribuent le plus fortement aux alertes, des pics locaux de signalements peuvent également être identifiés dans certaines zones moins densément peuplées, comme les vallées des Alpes du Nord. En complément, rapportées à la densité de la population, les zones à faible densité de population sont celles qui concentrent le plus d'alertes.

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes liées à la qualité de service en 2025



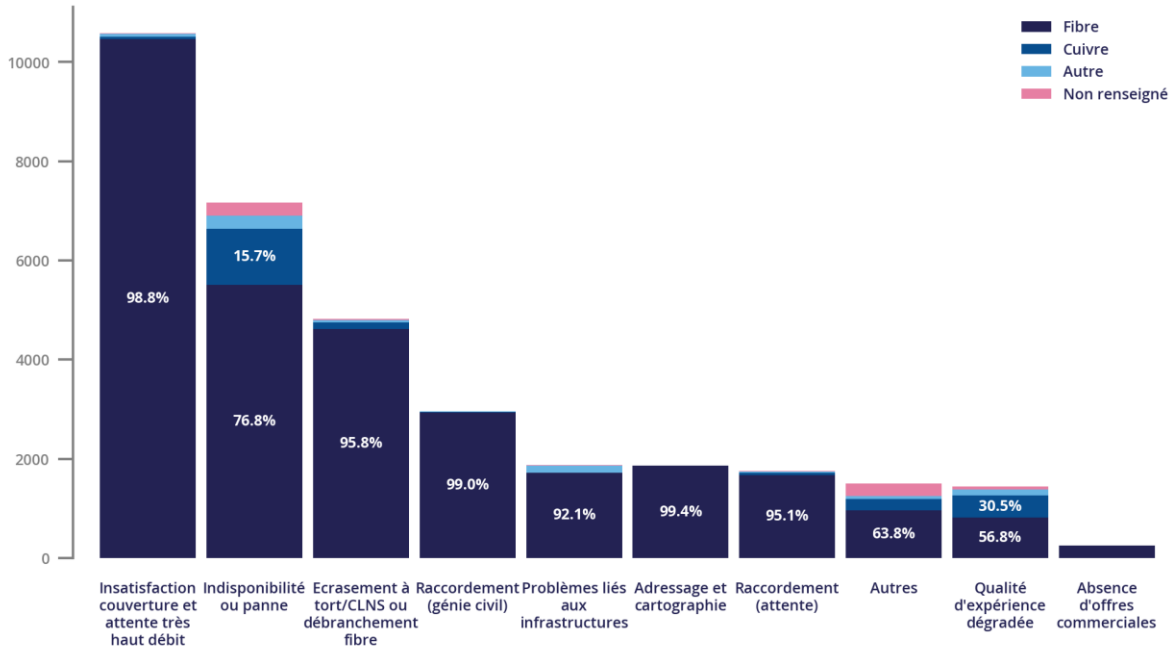
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Densité des alertes liées à la qualité de service en 2025



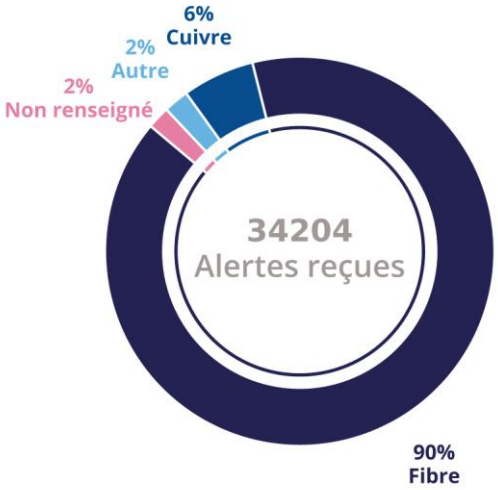
d) Comparaison suivant les technologies

Avec plus de 90% des signalements relatifs au marché fixe, la fibre reste prépondérante parmi les alertes reçues en 2025. Le réseau cuivre ne représente plus que 6% des signalements relatifs au marché fixe.

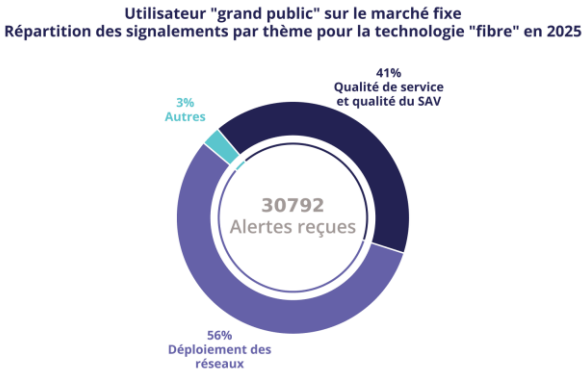
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par thème et technologie en 2025

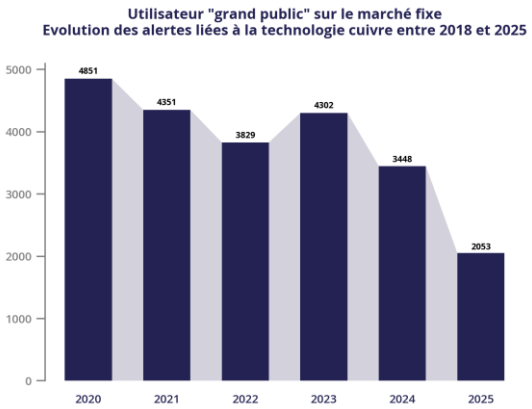


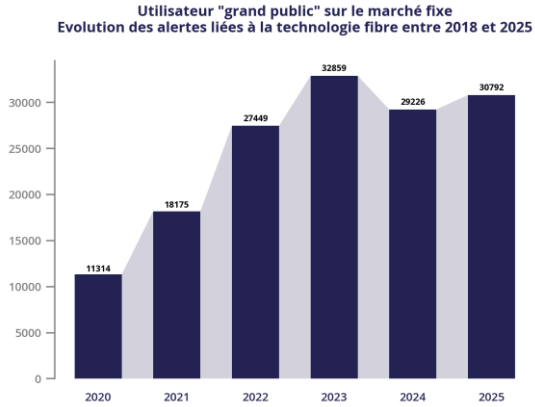
Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des signalements par type de technologie en 2025



Les signalements relatifs au réseau 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 (56% des alertes fibres) et de qualité de service (41%), comme le montre les deux graphiques ci-dessous.





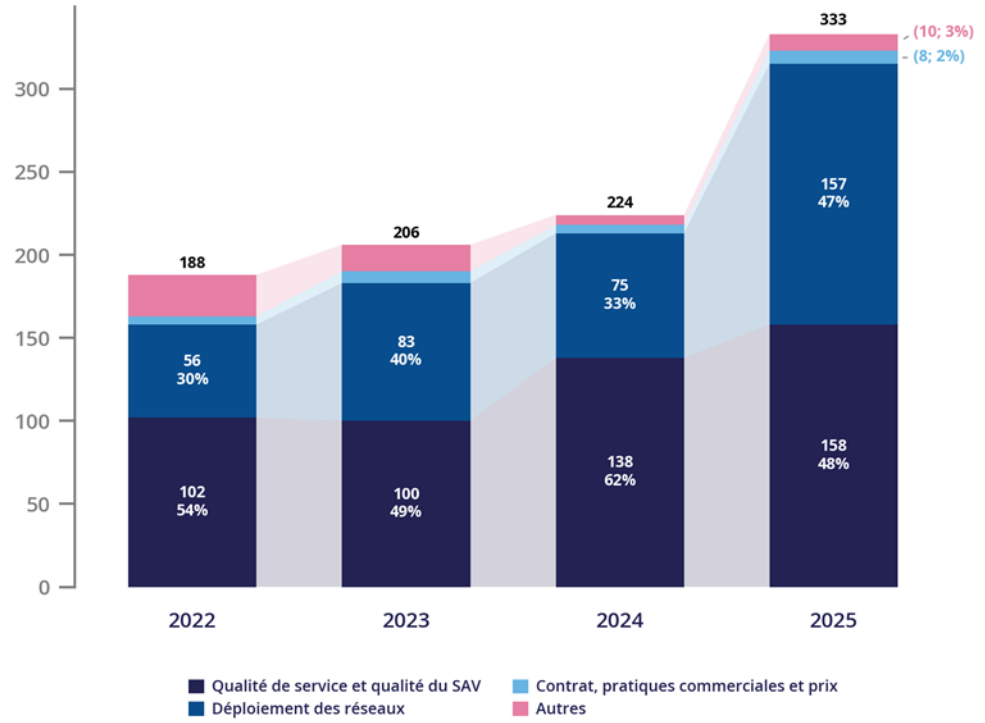


Mise à jour le 24 juin 2026 : suppression de l'historique 2018 et 2019 pour veiller à la comparabilité des données.

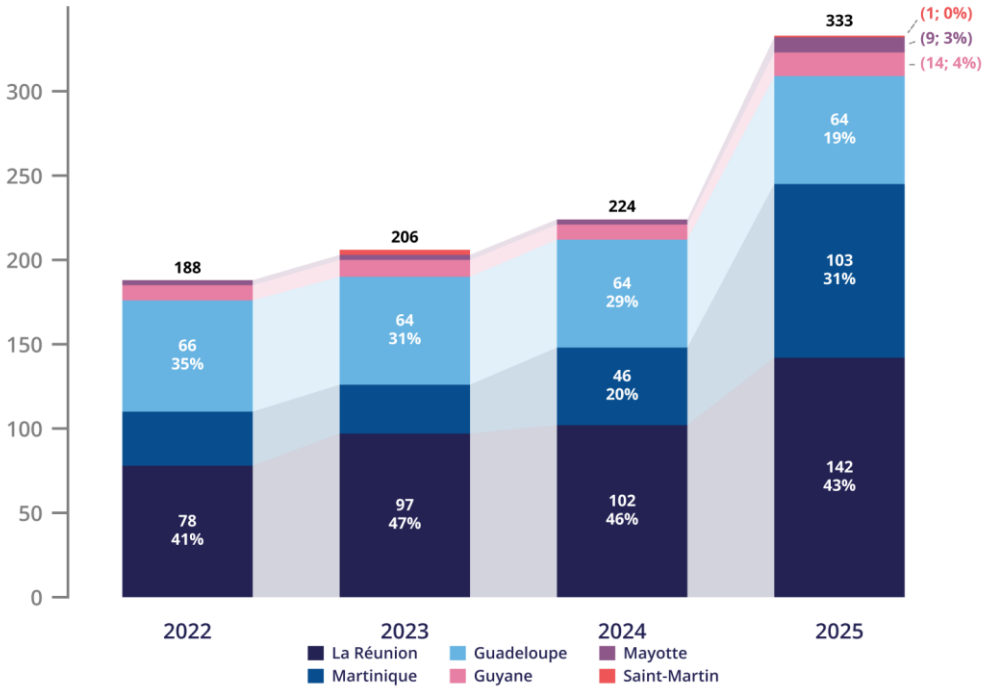
e) Zoom sur les départements des Outre-mer

Les signalements déposés par les consommateurs résidant en Outre-mer sont, cette année, comparables aux signalements issus de la métropole sur la qualité de service (48% par rapport à 45% en métropole), comme le déploiements des réseaux (47% par rapport à 52% en métropole).
En revanche le volume total des alertes a augmenté de 49% (+109 alertes) en 2025. Cette augmentation s'explique principalement par la hausse des alertes issues de la Martique (+57 alertes soit +124%) et La Réunion (+40 alertes soit +39%).

Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes outre-mer par thème de 2022 à 2025



Utilisateur "grand public" sur le marché fixe
Répartition des alertes en outre-mer par département de 2022 à 2025



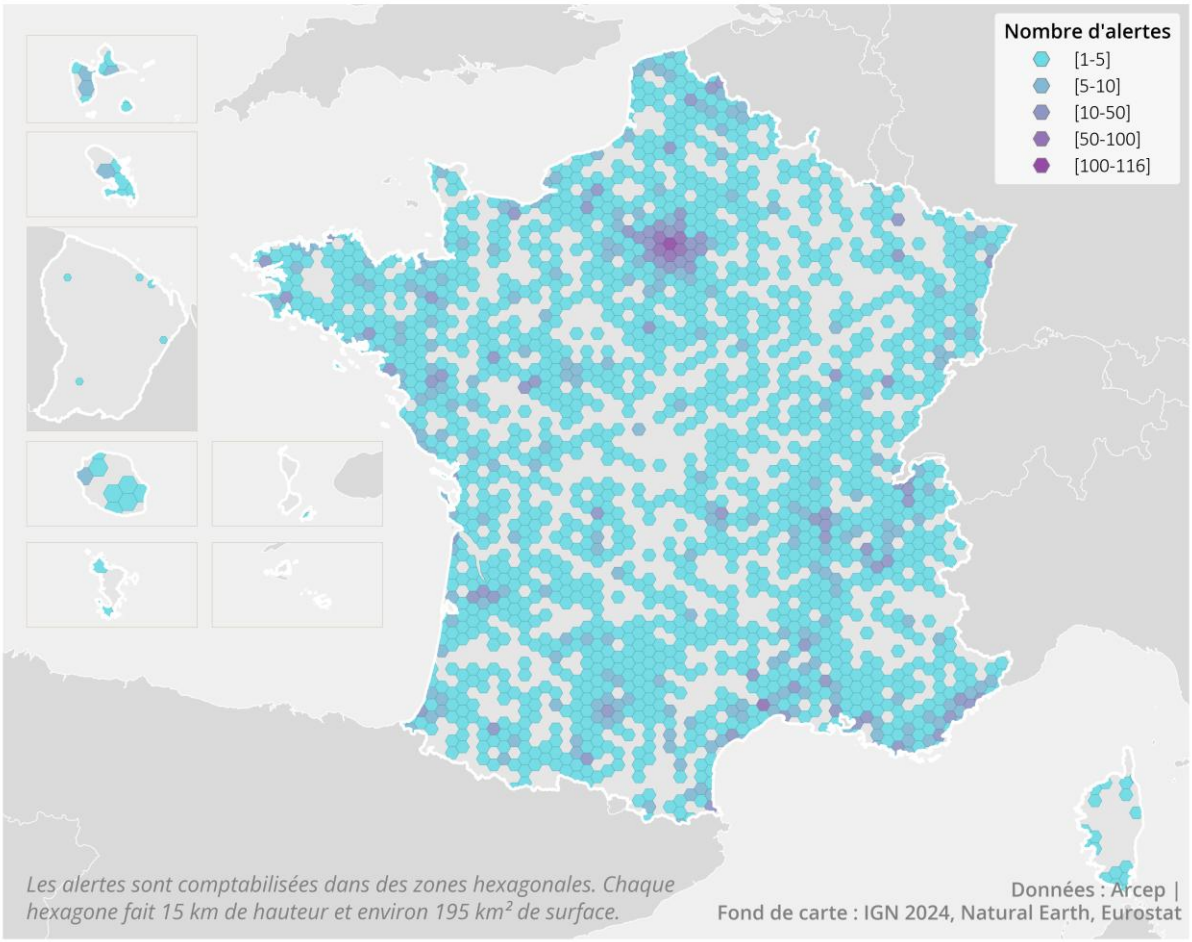
2.1.2 Le marché mobile

Les signalements relatifs au marché mobile « grand public » sont en hausse de 25% par rapport à 2024 en volume d'alertes reçues et en hausse de 3 points en pourcentage du total des alertes télécoms reçues (fixe et mobile).

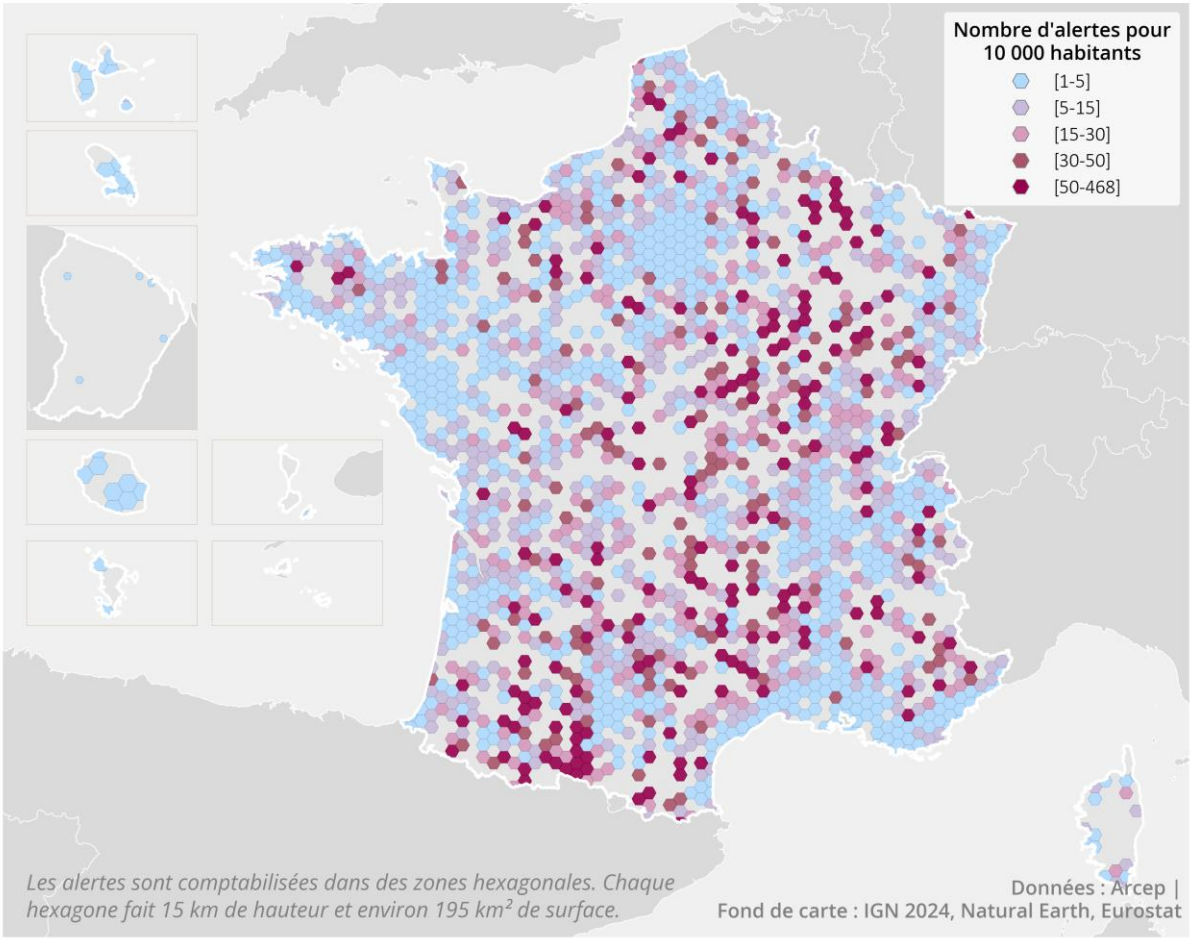
a) Répartition géographique des alertes

Le même constat peut être fait sur le marché mobile que sur le fixe : les zones les plus densément peuplées contribuent fortement aux signalements, et sont complétées par des pics locaux d'alertes dans les zones moins denses. Ces derniers sont toutefois moins répendus que sur le marché fixe, par exemple à la Réunion.

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition des alertes sur le territoire français en 2025

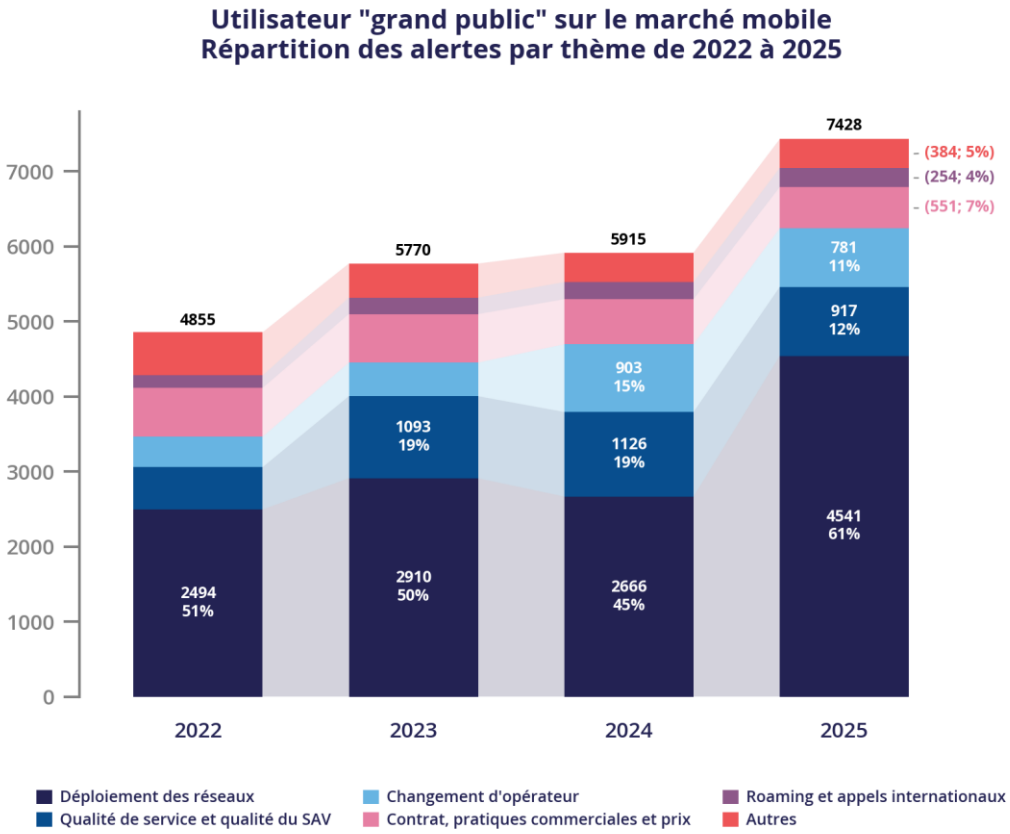


Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Densité des alertes sur le territoire français en 2025



b) Evolution des thèmes depuis 2022

En 2025, le thème lié à l'attente des utilisateurs vis-à-vis des déploiements (« déploiement des réseaux ») est de loin le thème le plus signalé. Le volume d'alertes représentant cette thématique au sein du marché mobile est en forte hausse de 70% (+1875 alertes). Sa part augmente quant à elle de 16 points. La « qualité de service et qualité du SAV », deuxième thématique la plus représentée, est en baisse de 209 alertes soit 19%.

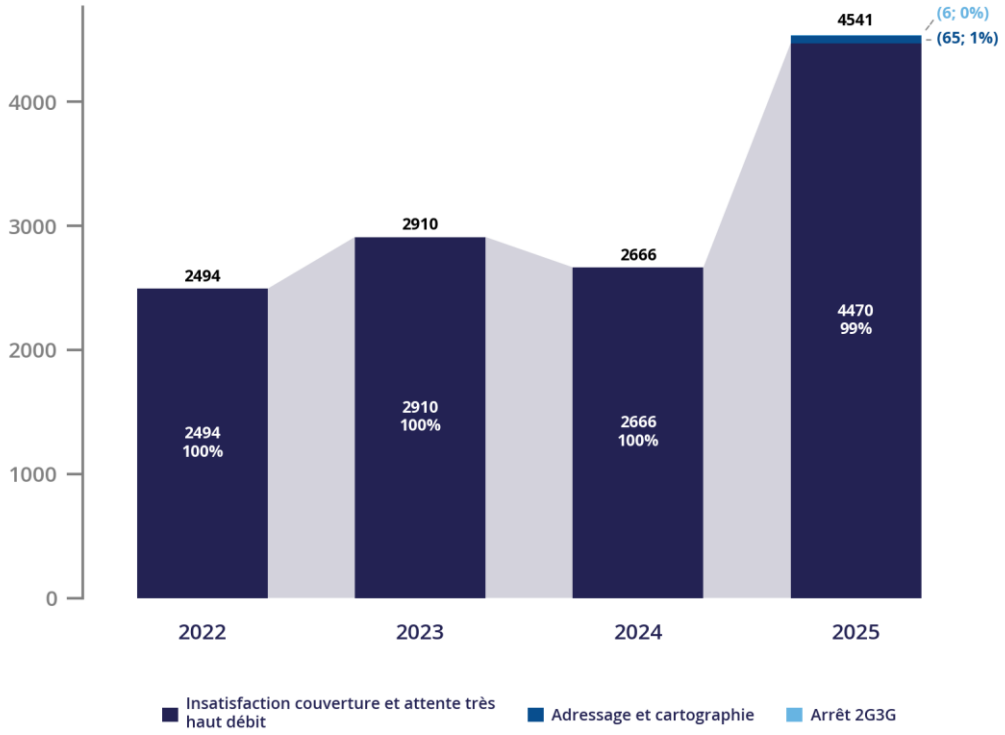


c) Zoom sur la thématique « déploiement des réseaux »

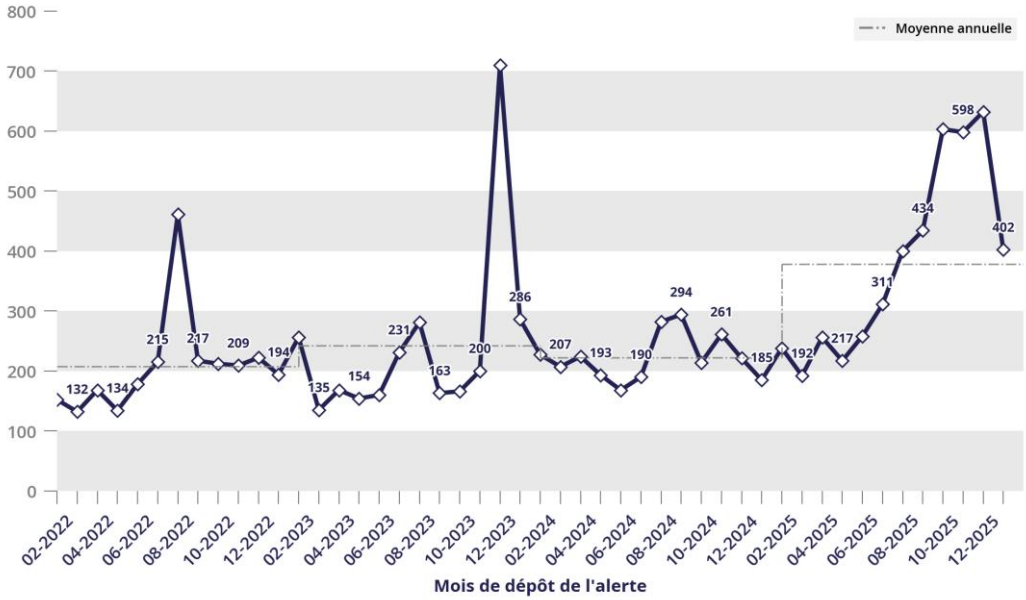
Parmi le thème « déploiement des réseaux », ont été créés en 2025 deux nouveaux sous-thèmes « arrêt 2G/3G » et « adressage et cartographie ». Le premier concentre les signalements reçus sur le sujet, et jusqu'à présent répartis au sein des autres sous-thèmes existants ; le second aggrège les alertes qualifiées jusque mars 2025 au sein du sous thème « Monréseaumobile / décalage perception et représentation » compris dans le thème « Services Arcep ».

Au sein de la thématique « déploiement des réseaux », le sous-thème lié aux problèmes d'insatisfaction couverture (« insatisfaction couverture et attente très haut débit ») concentre la très grande majorité des signalements, soit 99%.

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition des alertes par sous-thème lié au déploiement des réseaux de 2022 à 2025



Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Evolution des alertes liées au déploiement des réseaux entre 2022 et 2025

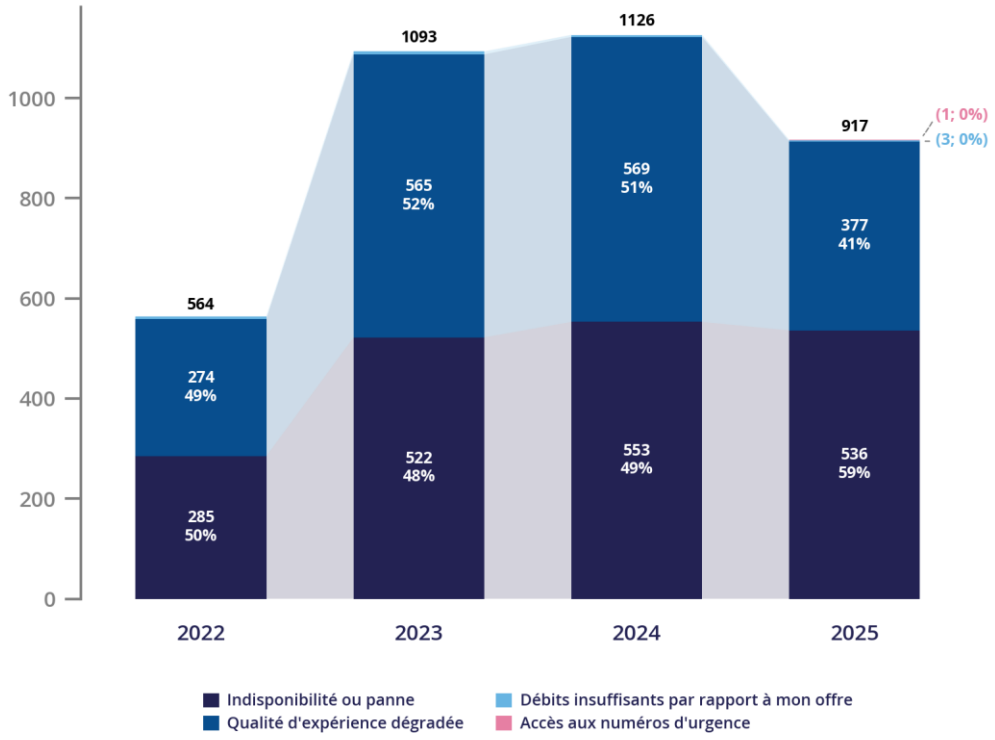


d) Zoom sur la thématique « qualité de service »

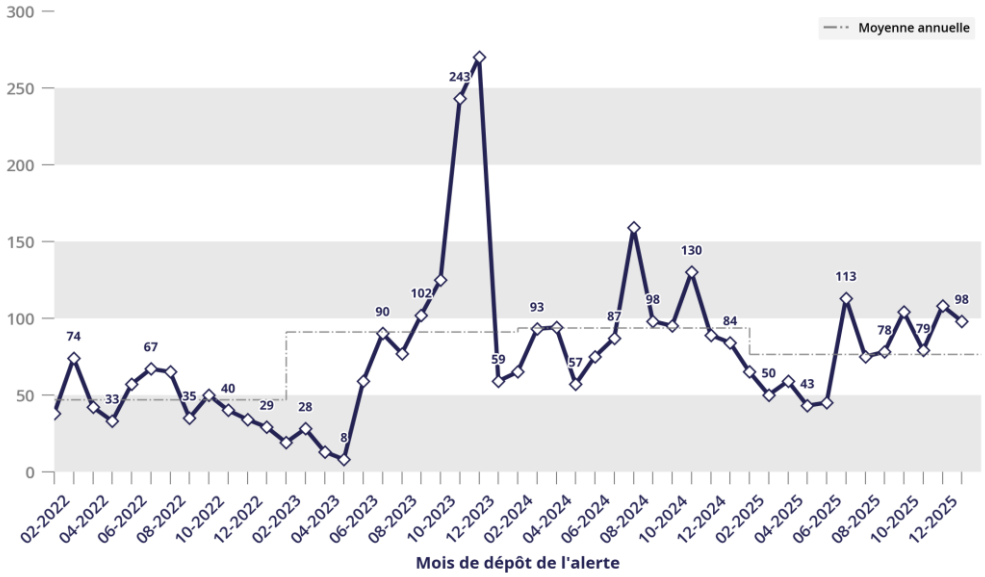
Dans le détail, les sous-thèmes « qualité d'expérience dégradée » et « indisponibilité ou panne », associés à la thématique « qualité de service », sont toujours les plus représentés parmi cette thématique. Le volume d'alertes liées à une indisponibilité ou une panne est en baisse de 3% (-17 alertes) mais sa part augmente de 10 points parmi les alertes relatives à la « qualité de service ». Le

nombre d'alertes évoquant une qualité d'expérience dégradée connait un plus fort recul (-34% pour -192 alertes) en 2025. Ce sous-thème perd alors 10 points en part dans les signalements « qualité de service ».

Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition des alertes par sous-thème lié à la qualité du service de 2022 à 2025



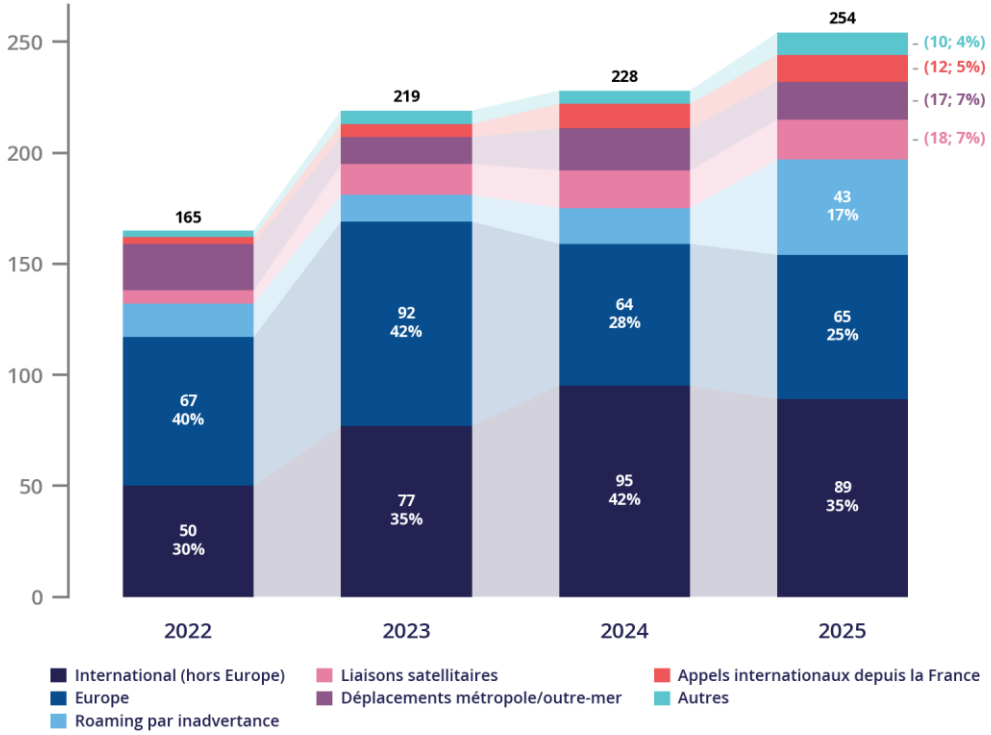
Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Evolution des alertes liées à la qualité du service entre 2022 et 2025



e) Zoom sur la thématique de l'itinérance mobile

Au sein de la thématique liée à l'itinérance mobile, les problématiques relatives à l'itinérance internationale sont en baisse de 6% par rapport à 2024 (-6 alertes), et une proportion en baisse de 7 points. Concernant le *roaming* européen, le nombre d'alertes est stable entre 2024 et 2025.

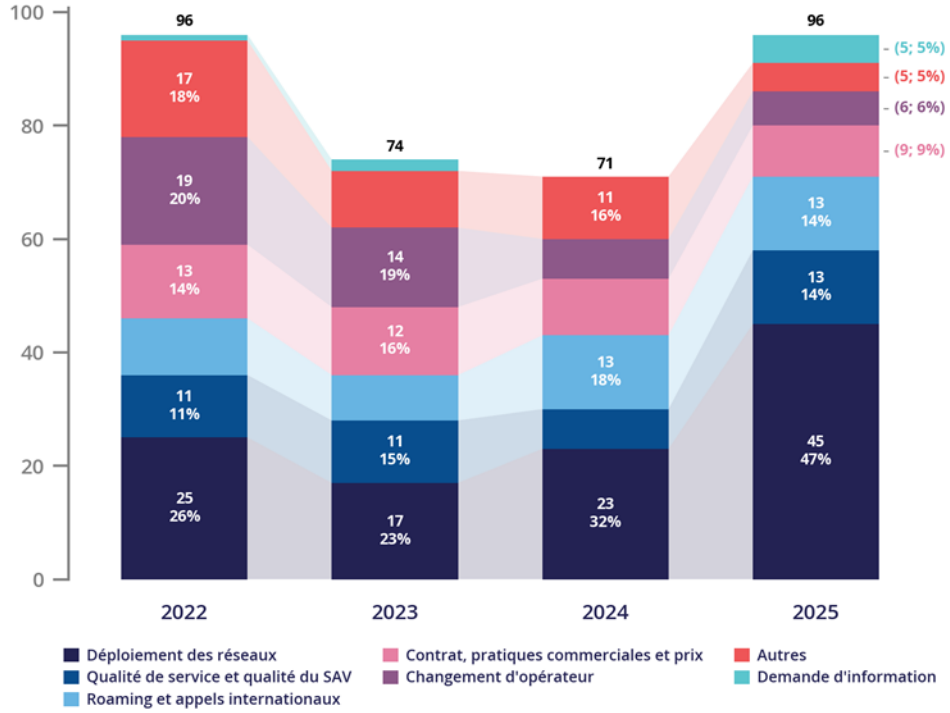
Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition des alertes par sous-thème lié à l'itinérance de 2022 à 2025



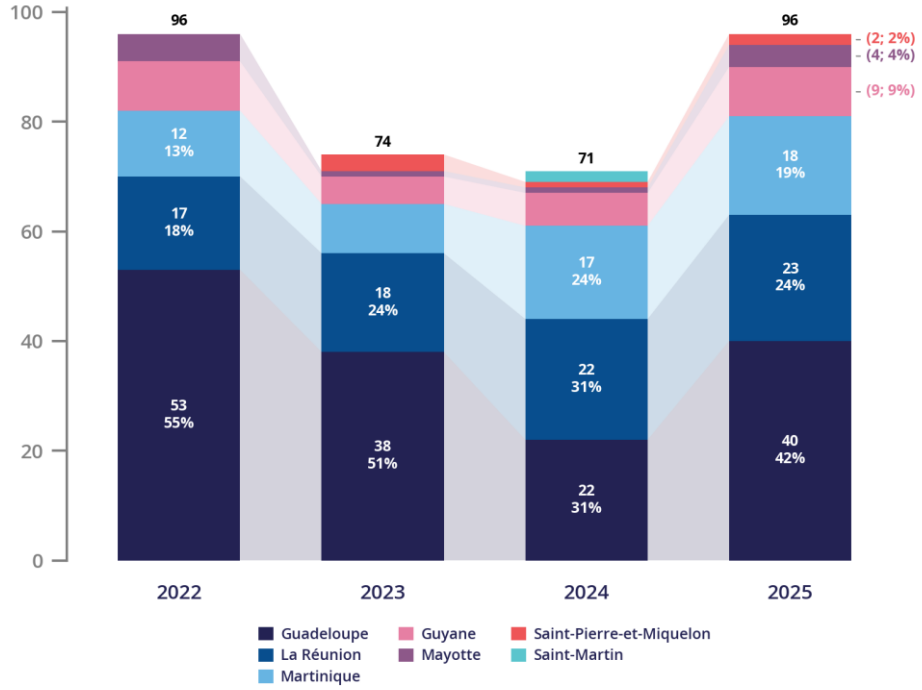
f) Zoom sur les départements outre-mer

Les consommateurs ont signalé peu de dysfonctionnements sur le réseau mobile en 2025 dans les Outre-mer. Bien que le nombre de signalements soit statistiquement faible, ces territoires se distinguent de la métropole par une proportion moindre d'alertes relatives au déploiement des réseaux (47% vs 61% en métropole).

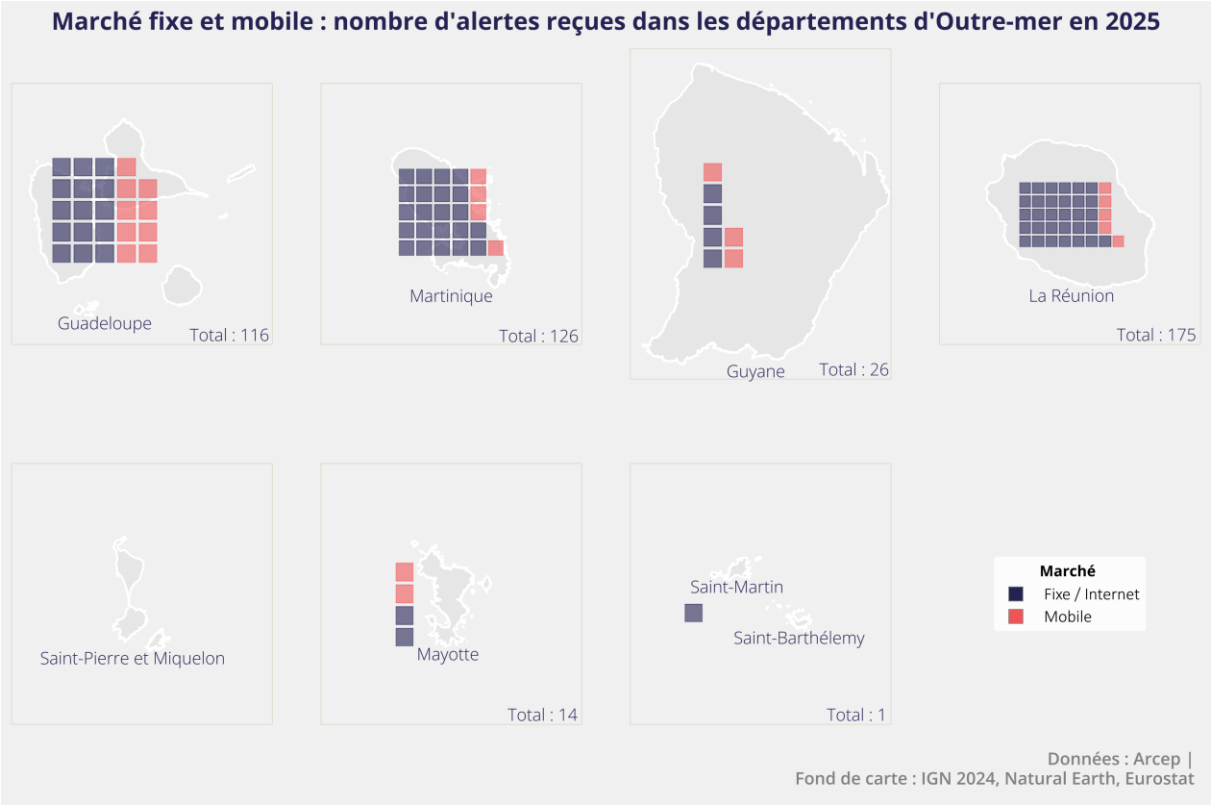
Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition du volume d'alertes en outre-mer par thème de 2022 à 2025



Utilisateur "grand public" sur le marché mobile
Répartition du volume d'alertes en outre-mer par département de 2022 à 2025



Que ce soit pour les marchés fixe ou mobile, ce sont les départements de Guadeloupe, Martinique et la Réunion qui concentrent le plus de signalements en 2025.

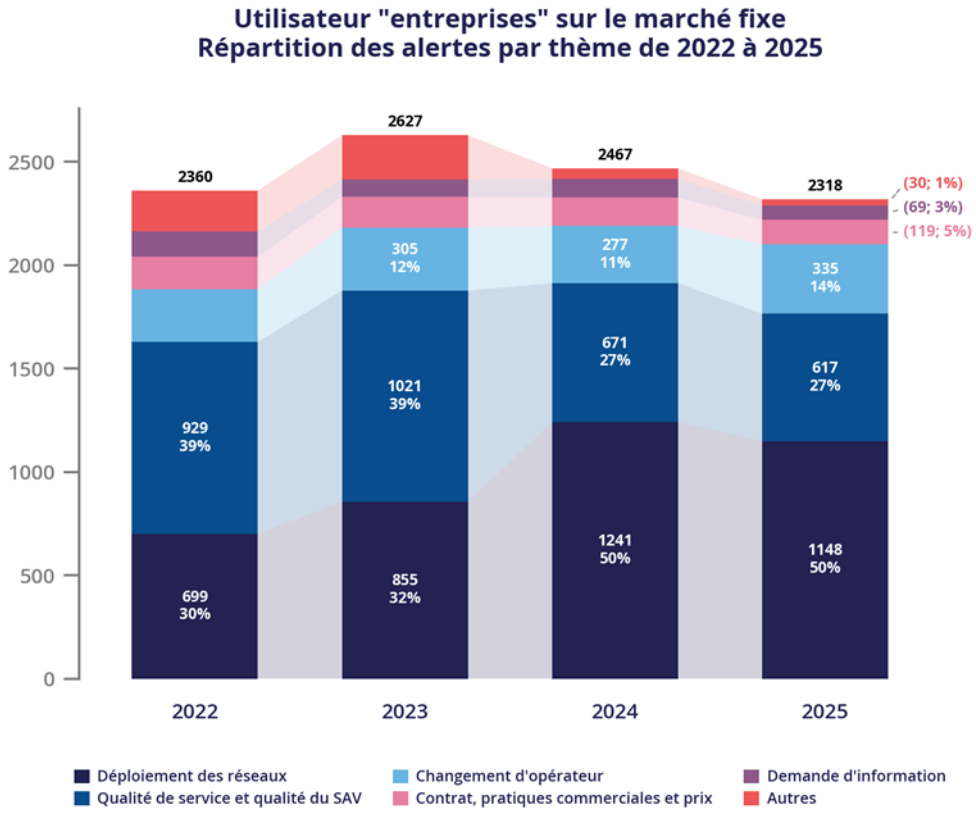


Un carré représente 5 alertes.
Ce graphe agrège les signalements de tous les utilisateurs.

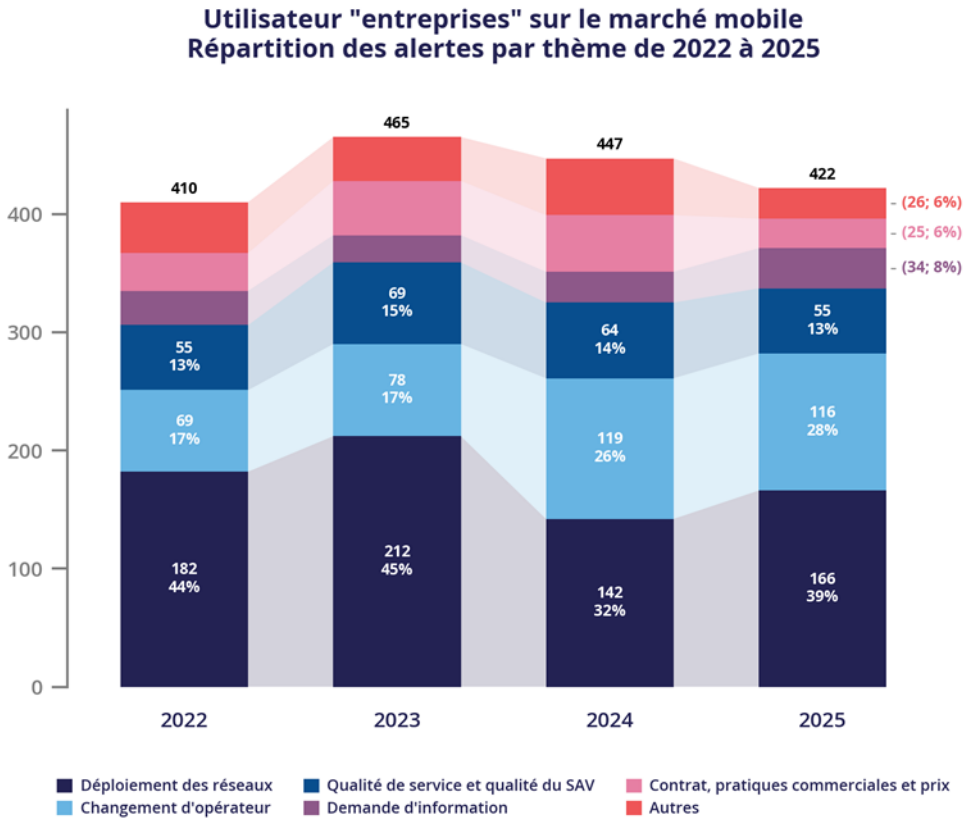
2.2 Alertes provenant des utilisateurs « entreprise »

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 problème est en baisse par rapport à 2024 (-7%). Les signalements relatifs à la qualité de service ont également décru (-8%) et représentent en 2025, 27% des signalements.

Le marché entreprise se distingue toutefois du marché grand public par les signalements relatifs au changement d'opérateurs qui représentent 14% des alertes (1% pour le grand public sur le fixe).



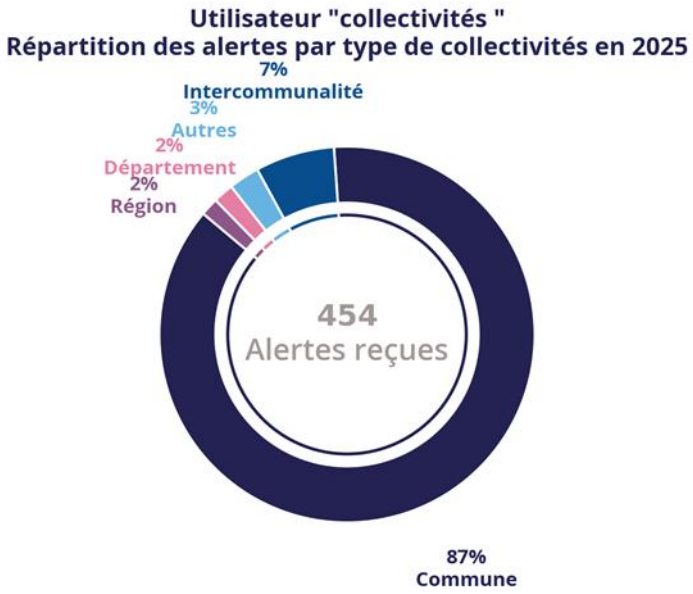
Sur le marché mobile, les utilisateurs « entreprise » ont majoritairement alerté l'Autorité à propos du déploiement des réseaux (39% des signalements). Les problèmes de changement d'opérateur arrivent en deuxième position des thèmes ayant le plus mobilisé les utilisateurs (28%). Sur le mobile également, la part des signalements relatifs au changement d'opérateur est plus importante pour les entreprises (28%) que pour les consommateurs (10%).



2.3 Alertes provenant des collectivités territoriales

2.3.1 Profils des collectivités

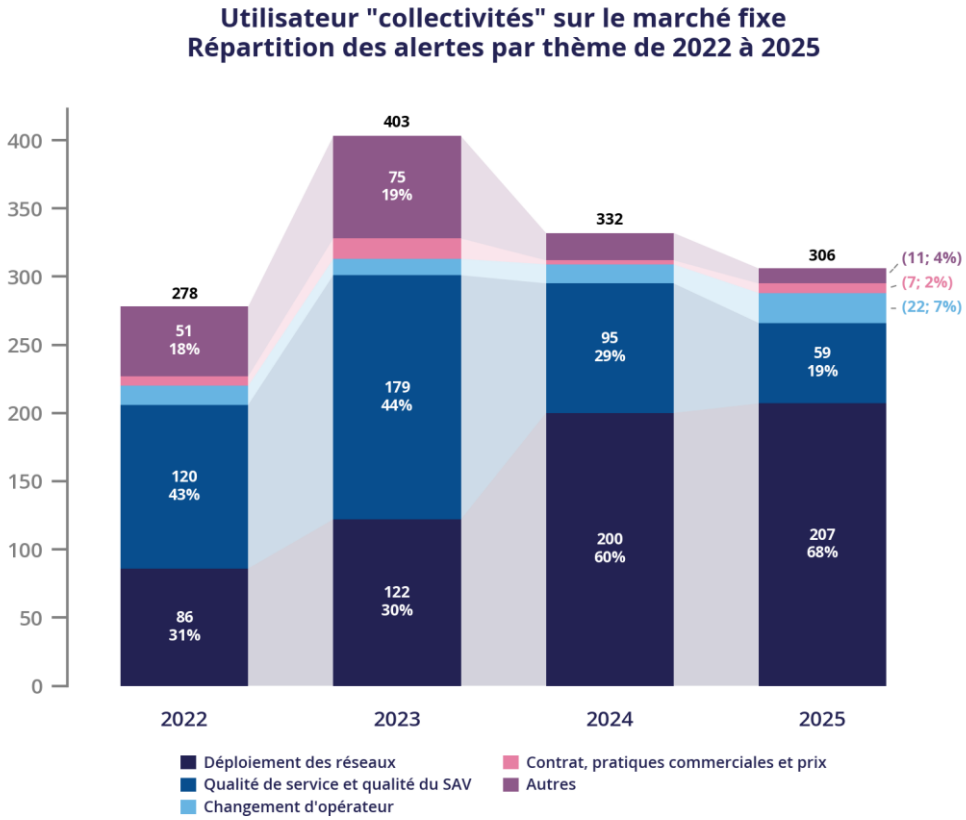
La très grande majorité des collectivités ayant déposé des signalements en 2025 sont des communes (87%), puis viennent les intercommunalités (7%) ; les départements et les régions ne représentant que 4% des signalements.

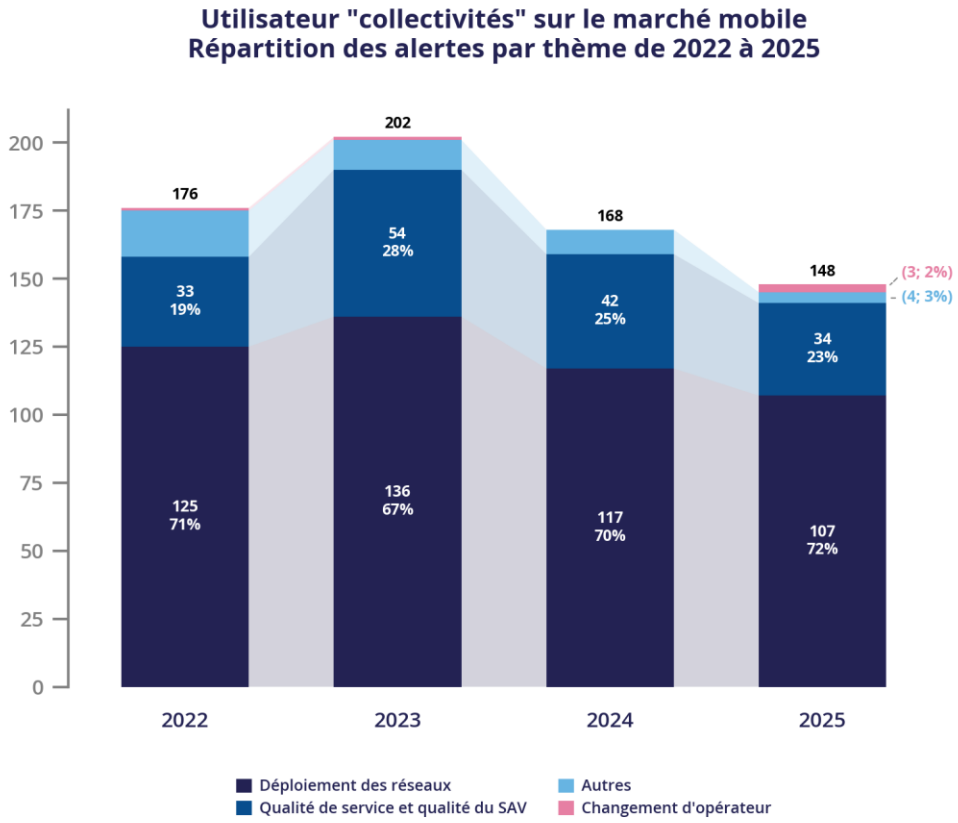


2.3.2 Evolution des thèmes sur les marchés fixe et mobile par rapport à l'année précédente

Sur le marché fixe, la répartition des principales thématiques est stable par rapport à 2024 : viennent tout d'abord, les problèmes relevant du déploiement des réseaux sur le marché fixe (68% des signalements) et, dans une moindre mesure, ceux relevant de la qualité de service (19%).

Sur le marché mobile, les deux principales thématiques des signalements sont les mêmes que celles de l'année 2024 avec des proportions qui ont relativement peu varié : tout d'abord les déploiements des réseaux puis la qualité de service.

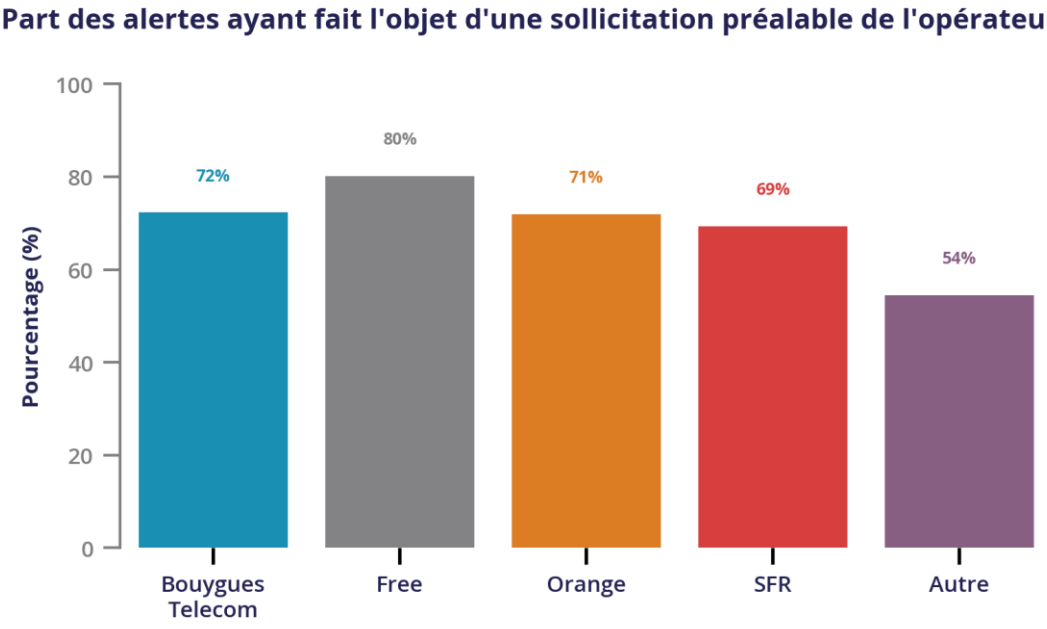




2.4 Service client des opérateurs

2.4.1 Pourcentage d'utilisateur ayant sollicité leur opérateur

La part des alertes, dont les utilisateurs ont indiqué avoir sollicité le service client de leur opérateur pour le motif signalé, est de 80% pour Free et se situe aux alentours de 70% pour Bouygues Telecom, Orange et SFR.

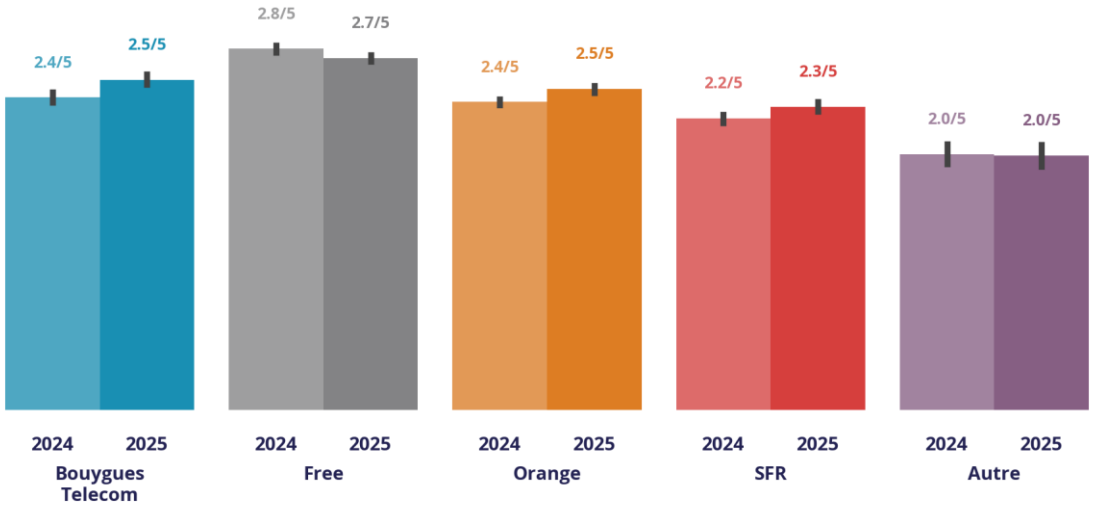


Mise à jour le 24 juin 2026 : correction d'une erreur de calcul des taux.

2.4.2 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 2025.

Notation de l'expérience générale du service client par opérateur en 2024 et 2025

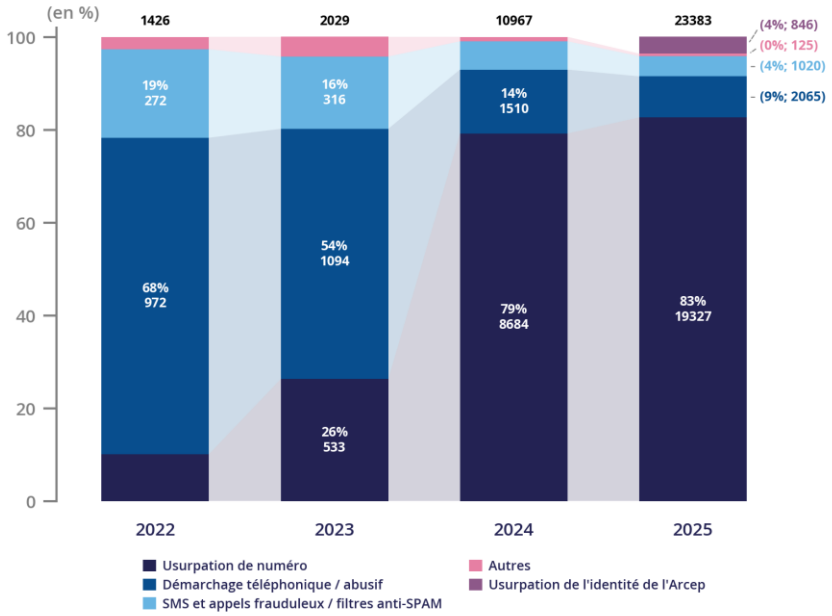


3 Appels et messages non sollicités ou abusifs

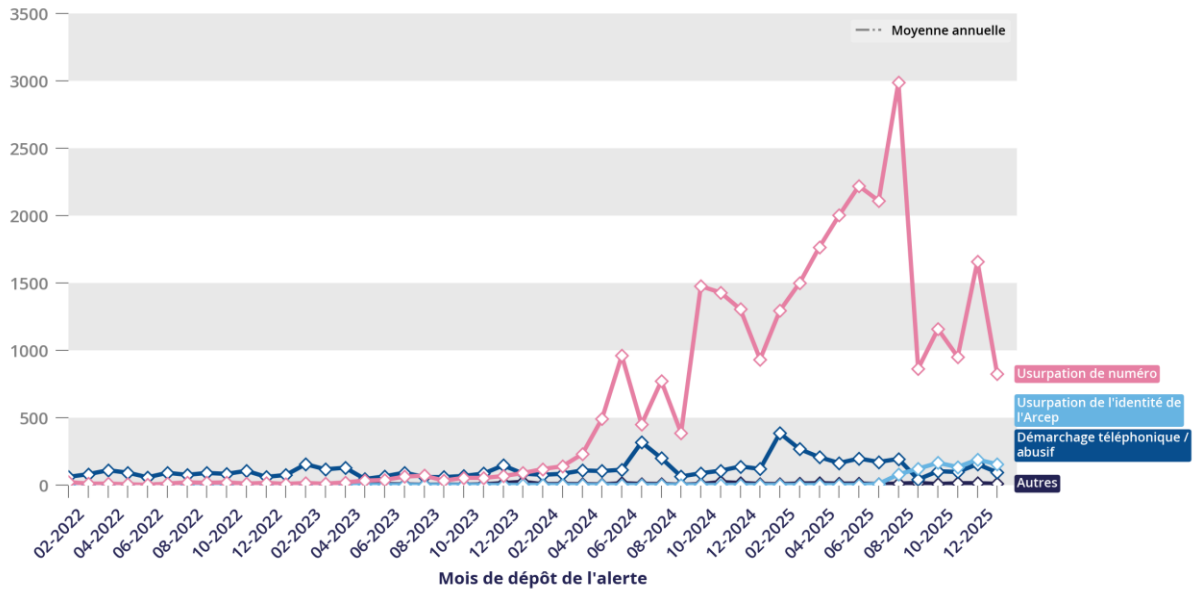
Les signalements des consommateurs relatifs à la catégorie des « appels et messages non sollicités ou abusifs » sont en forte croissance de 113% par rapport à 2024 (+12 416 alertes). La hausse du nombre d'alertes des consommateurs pour cette catégorie se confirme depuis 2023 (+1052% en deux ans).

Ce sont surtout les signalements relatifs à l'usurpation de numéro au sein de cette catégorie qui connaissent une très forte croissance : +123% entre 2024 et 2025, soit 10 643 signalements supplémentaires par rapport à 2024.

Répartition des alertes par sous-thème lié aux appels et messages non sollicités ou abusifs de 2022 à 2025



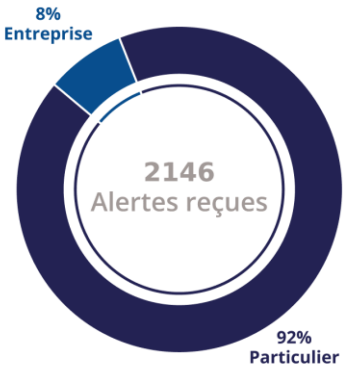
Evolution des alertes liées aux appels et messages non sollicités ou abusifs depuis 2022



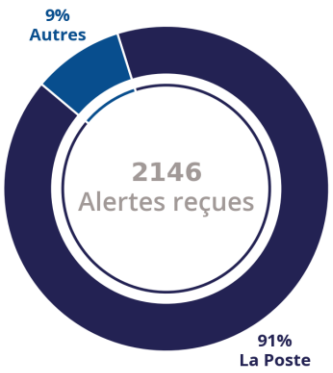
4 Secteur postal

Les signalements concernant le secteur postal ont été transmis dans leur très grande majorité par des particuliers (92%) mais également en partie par des entreprises (8%). Ils concernent pour 91% d'entre eux La Poste.

Marché postal :
Répartition des signalements par profil en 2025



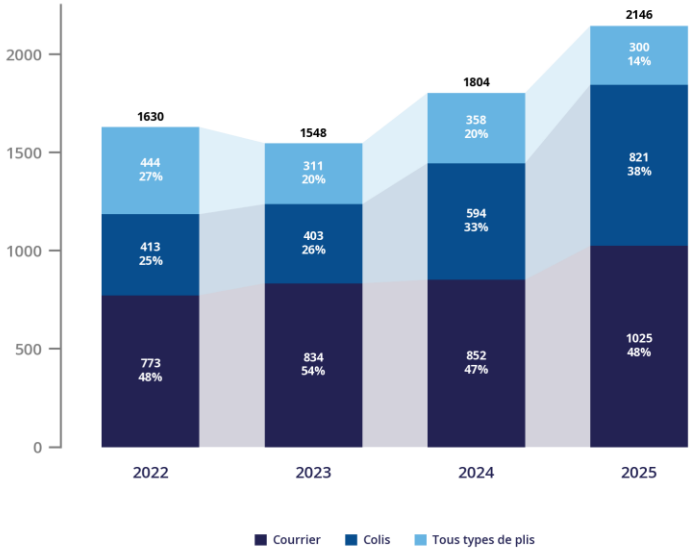
Marché postal :
Répartition des signalements par opérateur en 2025



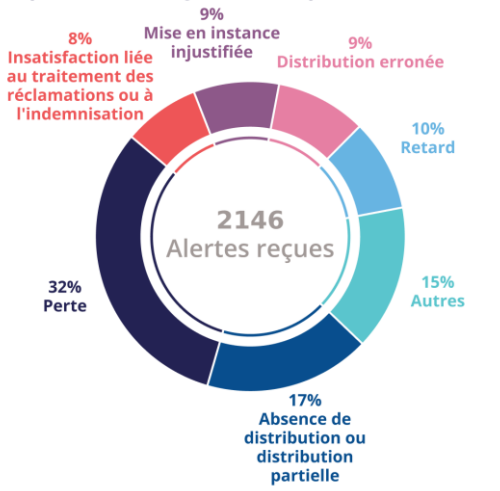
Les signalements des utilisateurs concernent en premier lieu le courrier (48%) et dans une moindre mesure les colis (38%).

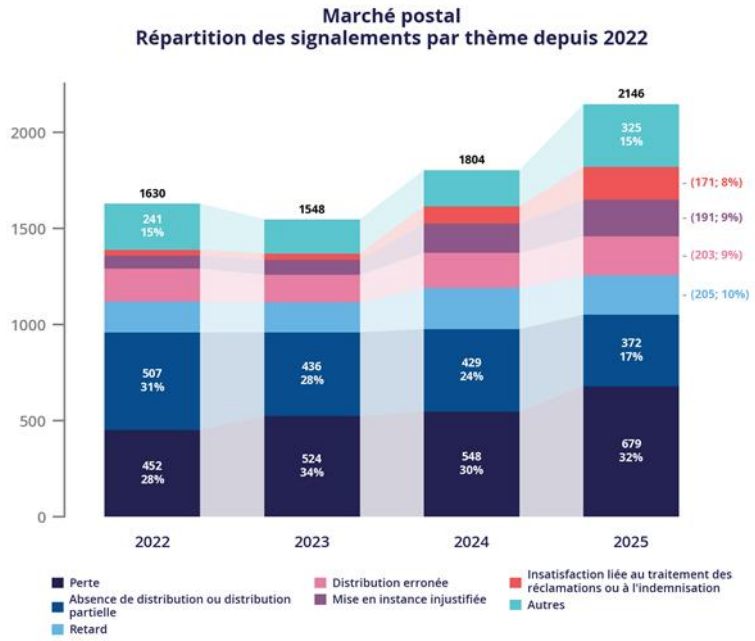
La répartition des types de problèmes postaux rencontrés par les utilisateurs est similaire à celle de 2024 : les problèmes de perte des plis arrivent en tête (32%) qui ont concentré le plus de signalement, suivis des problèmes de distribution (17%), et de retard (10%).

Marché postal
Répartition des alertes par type de plis de 2022 à 2025



Marché postal
Répartition des signalements par thème en 2025





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
Roaming et appels internationaux	Europe
	Europe/*welcome* 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/ *welcome* SMS
	International/ blocage ou montant du plafond de communications
	International/problème d'accès aux services
	Liaisons satellitaires (France et étranger)
	Roaming 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 et messages non sollicités ou abusifs	Démarchage téléphonique et abusif
	SMS et appels frauduleux / filtre anti-SPAM
	Réception de mails frauduleux
	Usurpation d'identité de l'Arcep
	Usurpation de numéro
	Usurpation d'identité
	Piratage de ligne/PABX/standard
Qualité de service et qualité du SAV	Raccordement (attente)
	Délai de réparation / délai SAV
	Intervention du technicien non honorée
	Dommages 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
	Adressage et cartographie
	Raccordable à la demande
	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
	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
	Cartefibre
	MaConnexionInternet
	J'alerte l'Arcep

Handicap	Problème lié au centre relais
	Autres problèmes liés aux obligations d'accessibilité des opérateurs
Demande d'information	Résolution des litiges / télécoms
	Autre
Postal	Retard
	Perte
	Absence de distribution / distribution partielle
	BAL non raccordée, non accessible (celle de l'usager)
	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	Livraison des points de vente
	Offre de presse
	Quantités servies
	Facturation / rémunération
	Relations commerciales
	Livraison des abonnements
	Offre des marchands de presse
	Autre