

Les limites de l'illimité selon Orange

« Qui n'a pas de bornes, de limites ; dont on ne distingue pas les limites. Incalculable. Incommensurable. » Voilà la définition que donne le Petit Robert du mot. Et c'est ainsi que le comprenait Jean Spadaro, médecin et ancien abonné à un forfait illimité Orange. En mai, cet urgentiste reçoit sa facture mensuelle ; il croit à une blague en lisant le montant qu'il est appelé à déboursier : 159 212 euros. L'opérateur Orange réclame cette somme en paiement de son dépassement de « forfait illimité », limité en fait à un gigaoctet de données par mois. Lundi 21 décembre, après une procédure de sept mois avec l'opérateur, Jean Spadaro a décidé de porter plainte pour « publicité mensongère ». Cette histoire n'est pas exceptionnelle. En novembre, Orange répertoriait une cinquantaine de cas et soulignait alors que des « accords » étaient trouvés avec certains clients. Bouygues et SFR ont par ailleurs aussi fait l'objet dans le passé de plaintes concernant des factures anormalement élevées. En 2008, les réclamations concernant des factures avaient augmenté de plus de 32 %, notamment parce que les clients ne savaient pas que tout n'était pas compris dans leur forfait Internet mobile, d'après l'Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT). Le mois dernier, la « facturation à tort » était toujours le premier motif de plainte des usagers de téléphonie mobile, selon l'observatoire des plaintes de l'association. Dans le cas de l'affaire qui concerne Jean Spadaro, il s'agirait d'un problème de facturation lié à un forfait illimité en temps, mais pas en volume, explique l'opérateur. Il était possible de resté connecté indéfiniment mais l'échange de documents est régulé.

LE DROIT DE POUVOIR LIMITER LE DÉBIT DE L'ACCÈS AU RÉSEAU INTERNET

Il « faut donc qu'Orange cesse tout simplement d'utiliser des termes qui consistent à tromper les clients en oubliant de les informer ou en les informant mal », poursuit M. Spadaro dans sa plainte adressée au procureur de la République à Fontainebleau. L'opérateur a proposé un remboursement. « Ils m'ont envoyé des mails pour m'informer de deux avoirs distincts de 22 622 euros et de 136 529 euros venant en déduction de la facture », explique le médecin. « Moi je souhaite un remboursement et un dédommagement car j'ai eu des frais de rejet pour bloquer le prélèvement automatique », insiste-t-il. « Nous avons déjà remboursé

M. Sparado », répond Orange. « Depuis le 1^{er} décembre, l'offre litigieuse a été corrigée », poursuit un porte-parole de l'opérateur. Orange s'est engagé à améliorer ses conditions générales de vente et à mettre en place un suivi personnalisé pour le type de consommation des forfaits en cause. « Les offres illimités sont vraiment illimités », assure-t-on.

Pourtant, sur le site commercial de l'opérateur, en petit, en bas de page et sous le titre « mention légale » de l'offre de « forfait illimité », on peut lire qu'Orange se réserve le droit de « réduire la vitesse de débit au-delà d'un usage de 1 Go/mois (usage non considéré comme raisonnable) » précise encore Orange. Quelques pages plus loin, dans ses conditions générales d'abonnement, Orange réduit de moitié sa tolérance : l'opérateur « se réserve le droit de pouvoir limiter le débit de l'accès au réseau Internet au-delà d'un usage de 500 mégaoctets par mois ». En cas de dépassement, le débit est réduit au service minimum. Le sens de l'illimité selon l'opérateur est tout relatif.