



## MON PETIT DROIT M'A DIT

PAR LAURENCE NEUER

Publié le 26/06/2009 à 19:38 | Le Point.fr

### TÉLÉPHONIE MOBILE

# Internet mobile, textos, clé 3G : l'illimité a des limites !

Les offres dites "illimitées" de la plupart des forfaits de téléphonie mobile sont parfois trompeuses. Décryptage avec l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt).

Laurence Neuer

"En vacances aux Caraïbes, mon téléphone semble avoir attrapé un coup de soleil : j'ai reçu une facture de 794,21 euros pour des consommations liées à l'utilisation de mon portable en mode modem", se plaint un retraité de 75 ans. L'utilisation du téléphone en vacances, mais aussi le dépassement de l'abonnement dit "illimité" sont le lot quotidien des plaintes traitées par l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt).

En cause, notamment, l'information imprécise ou faussée des consommateurs sur les conditions de facturation des services proposés et leur compatibilité avec le téléphone utilisé.

lepoint.fr a interrogé Christophe Bongars et Jérôme Clazure de l'Afutt sur les dangers liés aux nouvelles offres (Internet, télévision, clé 3G...) et sur les précautions à prendre, notamment lors de nos déplacements à l'étranger.

lepoint.fr : La plupart des forfaits proposent aujourd'hui des offres "illimitées". Le sont-elles vraiment ?

Afutt : Le terme "illimité" est une notion relative. Par exemple, chez SFR ou Orange, si l'on dépasse trois heures de conversation téléphonique, il faut renouveler l'appel. Chez Bouygues, pour le forfait Néo, on ne peut pas appeler plus de 129 numéros différents par période de facturation, et ceci, pour éviter notamment que les personnes utilisent leur ligne privée pour faire du télémarketing. On ne peut pas non plus utiliser pendant cette même période plus de 5 terminaux différents pour éviter le prêt de sa carte Sim. Au-delà, les appels sont facturés hors forfait. Les appels vers les numéros surtaxés le sont également. Il en est de même pour les envois de SMS (chez SFR) lorsque les destinataires sont trop nombreux, et ceci, malgré l'appellation "SMS illimités".

Dans ces forfaits prévus pour l'iPhone et le multimédia illimité, figurent notamment les SMS illimités. Ne sont pas compris dans cette expression les SMS de "chat" et les SMS surtaxés. Pour ce qui est de l'utilisation de l'Internet mobile, certains forfaits (Origami star d'Orange, Neo 2 de Bouygues, Ilimitics 3G + Full Internet de SFR) concernent le temps d'utilisation des services multimédias et non le nombre de données (datas) échangées. Pour les trois opérateurs, une fois le nombre de gigaoctets prévus au contrat consommé (1 Go pour SFR et Orange et 2 Go pour Bouygues), le débit risque d'être ralenti et la qualité des services terriblement perturbée (télévision, visionnage de vidéos...).

Les offres illimitées pour l'usage multimédia chez tous les opérateurs ne comprennent ni la voix sur IP (Skype), ni le peer-to-peer, ni l'accès aux newsgroups, ni la possibilité de voir des

### DERNIÈRE MINUTE

- 09:58 Marc Machin reconnaît une nouvelle affaire
- 09:52 La ruse de la star pour se procurer ses médicaments
- 09:52 Los Angeles célébrera mardi son "King of Pop"
- 09:50 REGARDEZ - Michael Jackson était en forme pour des répétitions
- 09:48 Travail dominical: le projet de loi répond au "bon sens" estime Darcos
- 09:44 Bataille autour de la garde des enfants

► [24 heures d'infos](#)

### CETTE SEMAINE DANS LE MAGAZINE LE POINT

NUMÉRO 1920 - 02 JUILLET 2009

Les copains de Carla

- Edition digitale
- S'abonner
- Espace abonnés
- Espace boutique



### ABONNEZ-VOUS À NOTRE NEWSLETTER

Entrez votre e-mail pour recevoir l'actualité

### ARTICLES LES PLUS LUS

- 1 La visite surprise de François Fillon
- 2 Denis Olivennes chahuté par ses journalistes
- 3 ENQUÊTE SUR LA MORT DE MICHAEL JACKSON Le chanteur obtenait des ...
- 4 Les livraisons de Boeing quasi-stables au 2e trimestre sur un an
- 5 APRÈS LA DÉBÂCLE DES EUROPÉENNES L'heure est à la rénovation au MoDem

### LES MOTS-CLÉ DE L'ACTUALITÉ

DEEZER GLNF CORSE ALGERIE BENOIT XVI  
 RETRAITE MARSEILLE IPHONE BAC  
 JEAN ROCHEFORT  
 MICHAEL JACKSON  
 SECURITE SOCIALE  
 REMANIEMENT MINISTERIEL  
 MAROC IRAN GENDARMERIE  
 DANIEL COHN-BENDIT VACANCES MADAGASCAR  
 BERNARD MADOFF

matches de football en direct.

Chez les trois opérateurs, la télé illimitée concerne généralement 20 chaînes.

lepoint.fr : L'utilisation d'une clé 3G peut-elle entraîner des surprises ?

Afutt : il n'y a pas le même débit à partir d'une clé 3G que sur un poste ADSL standard. Et cela n'est pas forcément visible par le consommateur. Les petits caractères gris qui se trouvent en bas des contrats ou dans les plaquettes commerciales disent que l'illimité est en fait limité à un certain débit, l'opérateur se réservant le droit de limiter la bande passante.

Si on utilise des services non compris dans l'accès haut débit, on peut se retrouver avec une facturation supplémentaire. Exemple : la vidéo la demande. Pour un consommateur de base, il n'est pas évident de savoir ce qu'il peut ou ne peut pas faire. Les opérateurs devraient sur ces points revoir rapidement leurs publicités.

Par ailleurs, au-delà d'un certain volume de téléchargement avec la clé 3G, l'accès à certains services devient difficile ou inutilisable (5 Go chez Bouygues, 1 Go chez Orange, 2 Go chez SFR).

"Il faut encore prendre une loupe pour lire les petites lignes où se nichent tous les dangers"

lepoint.fr : Quelles sont les plaintes les plus fréquentes et comment se règlent-elles ?

Afutt : Elles proviennent tout d'abord d'acheteurs d'iPhone qui utilisent leur mobile avant l'échéance mensuelle de leur forfait précédent. Il faut bien insister auprès du vendeur pour qu'il mette en place un forfait de transition, car l'ancien forfait risque d'être vite dépassé par le nouvel usage du téléphone.

Nous traitons aussi beaucoup de plaintes de personnes qui partent à l'étranger et qui se retrouvent avec des factures colossales. Appeler le service client quotidiennement n'est pas forcément la bonne solution, dans la mesure où le forfait consommé est dû. En cas de défaut flagrant d'information lors de la vente, le service consommateurs de l'opérateur pourra prendre le relais et traiter la plainte. La facturation pourra, le cas échéant, être annulée, surtout si elle est exceptionnelle. Le gouvernement a demandé aux opérateurs de mettre en place avant la fin du mois de juin des dispositifs d'alerte et de blocage pour éviter ces problèmes.

lepoint.fr : La communication des informations sur les forfaits et sur leurs dépassements éventuels est-elle suffisamment transparente ?

Afutt : Les opérateurs ont compris qu'il fallait remédier à ce problème et ont amélioré l'information. Cela dit, il faut encore prendre une loupe pour lire les petites lignes où se nichent tous les dangers. L'illimité est mis en avant, on oublie de se pencher, dans les fiches tarifaires, sur les renvois aux petits astérisques.

Si on ne prend pas l'illimité, il faut être vigilant sur les options que l'on souscrit en plus du forfait (télévision, multimédia...), d'autant plus si l'on possède un téléphone qui permet de tout faire !

lepoint.fr : Que faut-il prévoir avant de partir en vacances à l'étranger ?

Afutt : Il faut en informer son opérateur et demander à passer en mode international. On peut aussi acheter des cartes "pass" pour l'international, par exemple, celle de 3 Mo à 5 euros qui autorise la consultation de ses mails, ou celle de 20 Mo à 20 euros permettant un peu de "surf", etc.

**ABONNEZ-VOUS À NOTRE NEWSLETTER**

Entrez votre e-mail pour recevoir l'actualité

OK

## 4 COMMENTAIRE(S)

**Te Mana** **Clé 3G+ : attention aux mises à jour automatiques !** lundi 29 juin | 07:02

Si vous utilisez une clé 3G +, pensez à désactiver auparavant vos mises à jour automatiques (Windows, Skype, antivirus, etc.), à couper skype, vos flux RSS ; sinon, des connections en 3G+, votre facture est déjà astronomique. Et ça, quand on vous vend votre clé, on ne vous le dit bien sûr pas !

**olivierm** **Saturation des relais...** samedi 27 juin | 20:15

... Sur des zones moyennement couvertes n'y a-t-il pas un risque de ne pas avoir la bande passante nécessaire (nombre de cellules émetteur) pour visualiser la TV en ligne sur son mobile ? Plus le nombre d'utilisateurs de ces services s'accroît, plus la demande en bande passante va s'intensifier. A t-on assez d'antennes-relais ?

mizozo **Appellation ultra mensongère !** samedi 27 juin | 12:36

Franchement ce n'est pas normal qu'ils appellent ça illimité alors que c'est tout à fait limité ! Ce n'est vraiment pas clair, à chaque fois que j'ai vu une telle offre, en regardant les petites mentions, j'ai compris que de toute manière il m'était impossible d'utiliser un portable pour aller sur internet, aussi simplement que je pourrais le faire avec un ordinateur. Ils pourront enfin appeler leurs offres 'Illimitées' le jour où on pourra vraiment utiliser un téléphone portable comme on pourrait le faire à partir d'un simple ordi avec un forfait adsl classique ! On est encore très très très loin de ça !

Raph33 **Honteux !** samedi 27 juin | 11:58

Que ce soit spécifiquement le 3G ou tout le reste, la téléphonie mobile est un véritable scandale en France, dans lequel les consommateurs se font plumer allègrement sans que rien ne semble prêt de changer, vu que les 3 opérateurs font tout ce qu'ils peuvent pour freiner l'arrivée d'un nouveau réel concurrent sur le marché. Mon abonnement mobile en Grande-Bretagne me coûte 15€/mois, soit environ 17,5 euros, pour 5 heures de communication et textos illimités tous opérateurs 7/7&24/24. Quel opérateur propose une chose équivalente pour ce prix en France ? Aucun ! Et tant qu'un 4° opérateur ne sera pas présent sur le marché français, cela n'arrivera pas. Les Français continueront à se faire dépouiller en beauté et en plus sur des engagements de 12 ou 24 mois dont ils ne peuvent se défaire à moins de payer à 100% le dû restant (la fameuse loi Chatel n'apportant finalement que des améliorations de détail pour les consommateurs). Tout le monde en parle, tout le monde se plaint, mais rien ne bouge, comme d'habitude dans ce pays. Les politiques et leurs amis les grands patrons (Bouygues, SFR, Orange) restent tranquillement sur leurs coussins dorés et protègent leurs privilèges : des tarifs bien maximisés pour un maximum de blé sur notre dos tant que c'est possible ! Vive la France ! même si tous ces gens en font n'importe quoi !

#### Votre commentaire

Titre (obligatoire)

Texte (obligatoire) 0 caractères sur 3000

Pseudo (obligatoire)

E-mail (obligatoire)

M'alerter lors de la publication de ma réaction.

#### Conditions d'utilisation

Les commentaires sont envoyés par les internautes et ne sont pas rédigés par la rédaction du Point.

Il est interdit d'écrire des commentaires contraires aux lois françaises.

Le Point se réserve le droit de supprimer les commentaires ne respectant pas la charte éditoriale du Point.

Le commentaire une fois diffusé ne peut être supprimé ou modifié qu'en envoyant un email.

[ Plus ]

**Envoyer votre commentaire**

**lepoint.fr**

Rechercher sur lepoint.fr

OK

**ACTUALITÉS** ▶ Politique | Société | Monde | Economie | Villes | Médias | Santé | Tech & Net | Immobilier | Sports

**OPINIONS** ▶ Editos | Tribunes ouvertes | La phrase

**CULTURE** ▶ Livres | Expos | Cinéma | Scènes | Musique

**TENDANCES** ▶ Voyages | Gastronomie | Vins | Mode & Design | Montres

**LES SPÉCIAUX DU POINT** ▶ Dossiers Outdoor | Guides | Palmares des hôpitaux | Palmares des cliniques | Classement des grandes écoles | Guide du numérique

**PUBLICITÉ** ▶ Contacts | Les tarifs internet 2009 | Les spécifications techniques internet 2009

Egalement sur lepoint.fr ▶ 24 heures d'infos Copyright RSS | Diaporamas Newsletters | Le Point Etudiants | Archives | S'abonner | Publicité | Ecrire au Point | Mentions légales

Index de l'actualité ▶ Michael Jackson | Iran | Sécurité sociale | Bernard Madoff | Remaniement ministériel | iphone | Deezer

Retrouvez l'actualité internationale et l'actualité de la France sur le portail Le Point ainsi que les nouveautés High Tech, des informations sur l'économie mondiale et l'actualité sportive du moment.

Les sites  
partenaires :



La fréquentation  
de ce site est  
certifiée par l'OJD.