
Internet, mobile : quand les forfaits illimités vous piègent

Vous avez pris un abonnement à un forfait illimité sur votre téléphone mobile ou sur votre smartphone ? Surveillez vos factures car les dépassements peuvent être nombreux et sont souvent méconnus : appel à l'étranger, envois de photos par messagerie...

Rien de tel pour appâter les clients, que de parler d'illimité ! Les opérateurs de téléphonie l'ont bien compris et le proposent dans de nombreuses offres. Le consommateur se croit alors à l'abri de tout dépassement de forfait. À tort ! De récentes affaires l'ont prouvé, avec des factures atteignant plusieurs milliers d'euros, suscitant la stupeur chez les abonnés concernés.

Pourquoi de tels problèmes ? Tout simplement parce que l'illimité vendu comme tel souffre de nombreuses exceptions. Et celles-ci sont peu expliquées aux clients. Si vous avez souscrit ce type de forfait, cherchez dans la documentation fournie toutes les exclusions avant de l'utiliser pour éviter de mauvaises surprises.

Les pièges des forfaits « appels illimités »

Une règle d'or à retenir : l'illimité en appels ne l'est jamais vraiment. Peu de gens le savent, mais un appel en illimité ne peut jamais durer plus de 2 ou 3 heures d'affilée selon les opérateurs. Si l'on est très bavard, comme le sont parfois les ados, il faut raccrocher, puis rappeler le même numéro !

La source la plus fréquente des problèmes, reste les voyages à l'étranger : les services de l'illimité ne s'y appliquent pas. Si vous sortez de l'Hexagone, vous perdez donc cet avantage.

En outre, il existe une multitude d'exclusions variables selon les offres. Parmi les plus habituelles :

- Ne sont pas compris dans l'illimité : les appels spéciaux surtaxés commençant par 08, les numéros à 4 chiffres (par exemple : les services d'annuaire, les plates-formes pour consulter son compte bancaire ou contacter son assurance, etc.).
- Parfois, l'illimité ne concerne que les appels passés vers les portables du même opérateur mais pas ceux passés vers l'abonné d'un autre opérateur. Ils peuvent aussi ne concerner que des plages horaires très strictes (par exemple : de 21 heures à minuit).

- L'utilisation de l'illimité peut être restreint à quelques numéros qu'il faut alors bien choisir.
- L'illimité en appels peut ne pas rimer avec SMS illimités ; ce sont souvent deux offres différentes.

À savoir : il arrive qu'en acceptant une nouvelle offre proposée comme plus avantageuse, vous changiez de contrat et donc de conditions dans l'usage de l'illimité. Or, le commercial qui vous contactera, souvent par téléphone, ne sera pas toujours très clair à ce sujet.

Le cas des téléphones multimédia (Smartphones)

De nombreux téléphones sont aujourd'hui multimédia (les « Smartphones » ou téléphones intelligents). Grâce à ces appareils, vous pouvez capter Internet et la télévision.

Pour ce type de services, les opérateurs vendent de l'illimité en temps (7/7 et 24 h sur 24), mais pas en volume de données échangées. Vous avez droit selon les opérateurs à un quota de Go (gigaoctet). À chaque fois que vous ouvrez une page Internet, visionnez une vidéo, ou envoyez un mail (surtout avec photos), vous amputez ce volume (et cela d'autant plus rapidement s'il s'agit d'afficher des images). Dès que votre quota est dépassé, le montant de la facture peut grimper pour chaque Mo (méga octet) supplémentaire. Ainsi, un Mo hors forfait est facturé chez Orange : 0,20 €, ce qui porte le Go à : 200 €.

Apprécier à quoi vous donne droit votre quota de Go est difficile. Et c'est là où le bât blesse. Tout dépend de votre usage. À titre d'illustration, 1 Go correspondrait à 10 heures de visionnage de télé par mois, en France, sur votre téléphone mobile.

Si vous utilisez votre téléphone multimédia à l'étranger, le coût explose : 5 € le Mo hors forfait, soit 5 000 € le Go. En principe, lorsque vous passez la frontière, un message de votre opérateur devrait vous mettre en garde sur le changement de tarification.

Bon à savoir : Si vous offrez un Smartphone sans abonnement à votre petit-fils, dites-lui surtout de ne pas s'en servir en insérant la carte Sim de son précédent téléphone non multimédia. L'offre non adaptée lui coûtera vraiment très cher (jusqu'à 300 € les 30 minutes). À chaque usage, il faut son forfait adapté !

Internet nomade avec clef 3 G : attention aux dépassements

La clef 3 G permet de se connecter à Internet à partir d'un ordinateur portable (c'est-à-dire qu'il ne s'agit plus de la connexion « habituelle » à la ligne ADSL de votre domicile ou de votre bureau), et cela où que vous soyez. Elle se présente comme une petite clef USB. Son usage tend à se

développer chez les personnes qui se déplacent souvent ou ont une résidence secondaire.

Comme pour les téléphones multimédia, les opérateurs vendent de l'illimité en temps, mais pas en volume de données, même si le volume octroyé est plus important que pour les téléphones multimédia. Les dépassements reviennent cher.

L'utilisation d'une clef 3 G à l'étranger est également très onéreuse. Avant de partir, renseignez-vous sur les tarifs !

4 conseils pour éviter une facture trop salée

- Consultez régulièrement votre suivi de consommation, via votre téléphone, ou via votre compte sur Internet. 1 fois tous les 3/4 jours, ou plus souvent si vous avez un usage important de votre téléphone ou de votre clef 3 G ;
- À l'étranger, il vaut mieux utiliser le moins possible votre portable, ou votre clef 3 G : c'est toujours très cher ;
- Lisez attentivement toutes les clauses de votre contrat, y compris les renvois en bas de page souvent imprimés en petits caractères ! Et faites-vous expliquer par le service clientèle ce que vous ne comprenez pas ;
- N'offrez jamais un téléphone multimédia (par exemple : iPhone) à un proche avec un abonnement illimité sans lui expliquer les restrictions d'usage.

Que faire si vous recevez une facture très élevée

- Prenez tout de suite contact avec le service clientèle de votre opérateur.
- Faute d'obtenir une écoute attentive, appelez le service consommateurs (adresse sur vos factures). Les opérateurs ont conscience de la complexité de leurs offres, et sont souvent enclins à négocier pour éviter de perdre un client et toute mauvaise publicité. À cet effet, d'ailleurs, ils pensent à mettre en place des messages d'alerte personnalisés en cas de dépassements de forfait trop importants.
- Si aucune négociation n'apparaît possible, saisissez une association de défense de consommateurs. L'AFUTT (l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications), qui disposent de la plus large et longue expérience dans ces litiges, parvient régulièrement à faire annuler des factures excessives dues à une mauvaise compréhension de l'illimité.