

Le magazine

- > Sommaire du magazine
- > S'abonner
- > Gérer mon abonnement
- > Télécharger ce n° en numérique

> Newsletter

- > Blogs > Forums
- > Flux RSS / Widget
- Mes articles

Accueil | Créer sa boîte | Bosser en solo | Gérer une entreprise | Mon job & moi | Outils & services | Bons plans business | Trouver un expert

>> Mon job et moi > High-tech

Mon job et moi

- Décrocher un emploi
- Gérer ma carrière
- Efficacité personnelle
- Boulot et vie perso
- Bien être & tendance
- Internet & high-tech**
- Auto

Outils et services

- Documents modèles
- Statuts
- Lettres & contrats

Outils en ligne

- Mon bureau sur Internet
- Business Plan
- Formalités de création en ligne
- Auto-entrepreneur : vos charges
- Bilan de personnalité

Infos utiles

- Indices & chiffres
- Déclarations sociales
- Événements

Palmarès

- Réclamations clients
- Accueil téléphonique
- Annuaire des entreprises
- Voiture du PDG
- Villes pour entreprendre
- Top 100 des sociétés
- Prix de l'Entrepreneur de l'année

Kits pratiques

Réponses d'experts

Diaporamas

Blogs

Forums

Librairie

Etes-vous bien payé ?

Immobilier

Les salaires dans les PME

Bons plans business

- Idées de business
- Entreprises à reprendre
- Réseaux de franchise

Internet & high-tech

Internet mobile : comment éviter les factures salées



Les plaintes dues à des factures Internet mobile ont bondi de 32,6% en 2008, d'après l'Afutt. En cause, des forfaits pas toujours si "illimités" que cela. Y compris pour les entreprises, bientôt dotées de leur propre "association de consommateurs", le CRESTEL.

Capucine Cousin | L'Entreprise.com | Mis en ligne le 09/04/2009

Nouveau chouchou des consommateurs, l'Internet mobile commence pourtant à faire grincer des dents les consommateurs, au vu de leurs factures parfois très salées. Depuis début 2008, des dizaines de milliers de Français se sont dotés de smartphones, ces téléphones mobiles similaires à des ordinateurs, qui permettent de se connecter à Internet, d'envoyer des e-mails, voire de regarder la télévision.

Que ce soient l'iPhone d'Apple, le Blackberry de RIM, ou leurs avatars commercialisés par Samsung, Nokia et la plupart des autres constructeurs. Les netbooks, ces sortes de mini-PC, offrent des fonctionnalités supplémentaires grâce à leur clé 3G. Nombre d'entreprises et de PME, aussi, ont doté leurs cadres de flottes de smartphones et de netbooks.

Or, les plaintes liées aux factures d'Internet mobile ont bondi de 32,5% en 2008 d'après le baromètre des plaintes 2008 de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt). Même le secrétaire d'Etat à la consommation Luc Chatel s'est emparé du sujet, en demandant aux opérateurs mobiles par courrier, le 2 avril, de créer d'ici l'été 2009 des « mécanismes d'alerte et de blocage de la facturation » dès que la facture devient excessive.

Forfaits « illimités »

En cause, des offres pas toujours très lisibles dans les détails des contrats d'abonnement, notamment sur les forfaits dits « illimités ». « Les forfaits sont présentés comme illimités, mais souvent, seul le surf sur Internet est inclus. L'envoi d'e-mails est en fait limité dans certains forfaits. Les clients se font vite 'avoir' en dépassant les 10 mégaoctets (Mo) ou 50 Mo par mois autorisés leur boîte à e-mails, surtout en envoyant des pièces jointes lourdes », explique Jérôme Clauzure, délégué général de l'Afutt. L'association a demandé à ce que ce point soit précisé dans les publicités.

Autre point sur lequel l'utilisateur doit se méfier, les tarifs de communication et de surf sur Internet à l'étranger. Et les entreprises y ont aussi droit. Comme cette cadre de PME « qui s'est retrouvée avec une facture de 7 000 € en septembre dernier, après un déplacement à l'étranger », évoque Jérôme Clauzure.

Démarches

Quelles démarches effectuer en cas de facture faramineuse ? Vous pouvez contacter votre service client, mais il est dédié à la relation commerciale, et non du consommateur. Ensuite, l'essentiel est de « demander à votre opérateur qu'il vous transmette au plus vite votre facture détaillée. Ensuite, vous adressez un courrier recommandé avec accusé de réception à la Direction consommateur (lettres-types de contentieux ici), en précisant que vous refusez ce dépassement de forfait. Vous y ajoutez une injonction, en précisant 'Sans réponse sous huitaine, je saisis les autorités compétentes', détaille Jérôme Clauzure. Sans réponse, en tant que particulier, vous pouvez saisir une association comme l'Afutt ou 60 millions de consommateurs.

Association 'de consommateurs' pour entreprises

Le cas est plus complexe pour une entreprise. Les grandes entreprises règlent ces problèmes via leur service juridique, mais les petites entreprises et TPE peuvent juste saisir, éventuellement, la DGCCRF. Du coup, l'Afutt vient de créer le CRESTEL (Club de réflexion sur les télécommunications d'entreprises), émanation de sa branche entreprises. Les entreprises ne pourront pas le saisir (le Code de la consommation ne s'applique pas sur les contrats en B to B entre entreprises et opérateurs), mais il vise tout au moins à les accompagner. Fort d'une quinzaine de bénévoles, il se veut médiateur, ou aidant ses membres à défricher les offres des opérateurs mobiles, « pour leurs négociations de contrats », précise Bernard Dupré, son président. Il assure par ailleurs une veille sur l'évolution des réglementations.



L'Afutt se penche sur le cas de Skype mobile

Depuis peu, les utilisateurs de téléphones mobiles peuvent téléphoner gratuitement, dès lors qu'ils ont téléchargé sa version dédiée aux téléphones mobiles, disponible en version pour iPhone sur l'App Store depuis le 31 mars.

Seulement voilà, ce logiciel de voix sur IP (VoIP) adapté aux réseaux 3G a provoqué l'ire des opérateurs mobiles, puisqu'il permet de téléphoner gratuitement via Internet... en court-circuitant le réseau téléphonique payant. S'il est possible de les installer sur un mobile et de s'en servir en wifi, leur utilisation est bloquée par les opérateurs en connexion 3G. « Les services de voix sur IP, de peer-to-peer et les newsgroups sont interdits », précise par exemple Orange dans ses mentions légales pour l'iPhone. « Les opérateurs considèrent donc les communications sous Skype comme étant hors-forfait. Nous les avons interrogés sur le sujet, et attendons leur réponse », précise Jérôme Clauzure, président de l'Afutt.

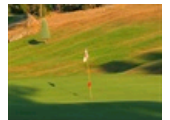
Et aussi...

NOS KITS PRATIQUES

> Télétravail : les limites à respecter pour l'entreprise

Tous nos kits >

ANNONCES IMMO



avec **SeLoger**
com

EN KIOSQUE

n° 277 - Avril 2009
> Télécharger ce numéro



> Abonnez-vous

Prix de l'Entrepreneur de l'Année **2009**

Participez !

ÊTES-VOUS BIEN PAYÉ ?

VOTRE ÉTUDE DE RÉMUNÉRATION GRATUITE

COMMERCE & IMMOBILIER

Recherche dans les annonces **SeLoger**
com

Pour plus d'infos

Les ressources cachées de votre téléphone mobile

Mobile à l'étranger : comment téléphoner sans (trop) vous ruiner

Billet de blog : Internet mobile: petits conseils pour éviter les grosses factures

Ex. vente maison

CP

Rechercher

OUTILS & SERVICES

Lettres & contrats

Statuts de Société

Mon bureau sur Internet

Business Plan

Déclarations sociales

Auto-entrepreneur: Évaluez vos charges

Êtes-vous bien payé ?

EN SAVOIR PLUS SUR LE SUJET



Outils

Lettres & contrats

Statuts de Société

Agenda fiscal et social

Test & Quiz

Bureau virtuel

Business plan

VOS REACTIONS



Vous aussi réagissez

E-mail

Nom

Votre commentaire

(La taille maximale autorisée pour un message est de 4000 caractères)

Réagir

EXPERT-MAG

Des experts partagent leurs analyses avec vous sur l'actualité, leurs métiers ...

25/4/2009 - Comment s'installer à Paris à moindre coût en temps de crise ?

20/4/2009 - Mes amis ne connaissent pas la crise : ils ont créé une Société Coopérative Ouvrière de Production (SCOP).

16/4/2009 - Participation aux résultats : agir immédiatement !

16/4/2009 - Suppression de la taxe professionnelle ! Et après ?

16/4/2009 - La nomination de commissaires aux comptes dans la SAS

16/4/2009 - Solutions et risques en matière de stockage de données...

EXPERT-MAG

Tous

Création d'entreprise

Marketing - Com

Gestion d'entreprise

Des experts partagent leurs analyses avec vous sur l'actualité, leurs métiers, les tendances du moment...

25/4/2009 - Comment s'installer à Paris à moindre coût en temps de crise ?

20/4/2009 - Mes amis ne connaissent pas la crise : ils ont créé une Société Coopérative Ouvrière de Production (SCOP).

16/4/2009 - Participation aux résultats : agir immédiatement !

16/4/2009 - Suppression de la taxe professionnelle ! Et après ?

16/4/2009 - La nomination de commissaires aux comptes dans la SAS

16/4/2009 - Solutions et risques en matière de stockage de données...

TROUVEZ L'EXPERT LE MIEUX ADAPTÉ À VOS BESOINS

Avocats, experts-comptables, marketing, management, RH, telecoms, internet...

Plus de 300 domaines d'expertise.



TROUVEZ L'EXPERT LE MIEUX ADAPTÉ À VOS BESOINS

Avocats, experts-comptables, marketing, management, RH, telecoms, internet...

Plus de 300 domaines d'expertise.

EN KIOSQUE

n° 277 - Avril 2009

> Télécharger ce numéro



> Abonnez-vous

Prix de l'Entrepreneur de l'Année 2009

Participez !

ÊTES-VOUS BIEN PAYÉ ?

**ENTREPRISES
À REPRENDRE**

Plus de 1000
opportunités à saisir

**Les dernières
annonces :**

► 28/04 : Ingénierie et
maintenance industrielle

CA=1300 K€, PACA

► 28/04 : Négoce de
matériaux

CA=1500 K€, PACA

► 28/04 : Fabrication et
pose de second oeuvre

CA=1200 K€, Pays-de-
la-Loire

► **Toutes les
annonces**

BLOGS



Le blog Auto
Arnaud Le Gal

Compactes diesel :
viva l'Impreza

> Tous les blogs

LIBRAIRIE



**Le Guide
complet de
la création
d'entreprise**

En savoir + sur ce livre >
Commandez-le en ligne >

IMMOBILIER

Recherche dans
les annonces



Ex. vente maison

CP

Rechercher

Création d'entreprise

Toutes les étapes de la
création d'entreprise
Reprendre une affaire
Franchise
Ouvrir un commerce

Free-lance

Travailler à son compte
Développer son business
Travail à domicile

Gérer une entreprise

Recrutement
Contrat de travail
Licenciement et démission
Prud'hommes
Animation d'équipe
Prospection commerciale
Marketing
Budget et comptabilité
Impôts et taxes
Bail commercial et contrats

Mon job & moi

Décrocher un emploi
Gérer ma carrière
Efficacité
Leadership
Boulot et vie perso
Bien être & tendance
Internet & high-tech
Auto

Outils & services

Modèles de statuts
Modèles de lettres et
contrats
Tests & quiz
Top 15 000 des entreprises
Indices & chiffres
Kits pratiques
Réponses d'experts

Bons plans business

Idées de business
Entreprises à reprendre
Réseaux des franchises

Communauté

Blogs
Forums

Le magazine

Sommaire du magazine
S'abonner
Gérer mon abonnement
Découvrir les magazines du
Groupe Express-Roularta

Contacts

Les rédactions
Publicité
Abonnements