

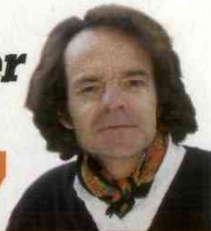


Par Frédérique Crépin

LES FORFAITS INTERNET MOBILE SONT-ILS TROP COMPLIQUÉS ?

DÉBAT ENTRE UNE ASSOCIATION D'UTILISATEURS ET UN OPÉRATEUR MOBILE

“ Il faut adapter son forfait à sa consommation ”



Christophe Bongars
responsable du secteur particuliers à l'AFUTT, Association française des utilisateurs des télécommunications **OUI** mais...

Dans leur grande majorité, les plaintes que nous recevons portent sur l'utilisation de l'Internet mobile à l'étranger. C'est le cas pour deux des trois litiges sur des factures excessives cités par la presse, mais cela concerne des possesseurs de forfaits professionnels non illimités qui ont dérapé. Les utilisateurs doivent être très vigilants sur leur consommation dès lors qu'ils partent hors de l'Europe où le prix des connexions est tel qu'il vaut mieux ne pas en abuser. À l'heure actuelle, une demande préalable doit être adressée à l'opérateur pour se connecter hors du territoire national, ce qui n'était pas le cas auparavant. Et sur place, mieux vaut éviter le peer-to-peer ou le streaming. Les forfaits dits illimités prêtent aussi à confusion. La notion d'illimité chez les opérateurs mobiles se rapproche plus de celle d'une utilisation raisonnable qui se base sur une moyenne pré-établie. L'Internet mobile illimité a en effet ses limites en termes de trafic et de débit. Le consommateur doit donc prendre conscience de cet aspect et choisir son forfait en fonction de ses besoins réels. Les brochures des opérateurs manquent cependant encore de clarté et les tarifications ne sont pas évidentes à décrypter. Mais ils font des efforts pour mieux communiquer et sont très à l'écoute lorsque nous leur transmettons des cas de litige. Les parades qu'ils mettent en place devraient limiter les excès. Mais c'est aussi aux usagers de se responsabiliser. Ils doivent prendre conscience des nouveaux outils technologiques qu'ils ont en main et apprendre à les maîtriser.

AFUTT
ASSOCIATION FRANÇAISE des utilisateurs de télécommunications
CRÉÉE en 1969
ENTREPRISES ADHÉRENTES
Une centaine
WWW.AFUTT.ORG

“ Nous voulons rassurer nos clients ”



NON Jean-Marie Culpin
directeur Orange mobile France

FRANCE TÉLÉCOM (Orange)
OPÉRATEUR DE TÉLÉCOMMUNICATIONS
OFFRE INTERNET EVERYWHERE
53 % de part de marché, plus de 1 million de clients

L'enjeu de nos offres Internet mobile n'est pas la complexité mais la démocratisation de ce type d'usage. Les cas de factures élevées relayés par la presse concernant des forfaits professionnels non illimités avec des dépassements anormaux (plus de 300 fois la moyenne). Pour toute facture supérieure à 200 euros sur ce type de forfait, la connexion est dorénavant bloquée. Côté grand public, la moyenne de consommation des clients est de 400 Mo et plus de 90% des clients forfaits sont à moins de 1 Go. Nous avons lancé un forfait bloqué à 15 euros avec 400 Mo de connexion, avec possibilité de recharger par Mobicarte. En ce qui concerne l'offre illimitée Internet everywhere, au-delà de 1 Go le client verra simplement son débit de connexion réduit et ne sera pas facturé hors forfait. Il ne peut donc pas y avoir de mauvaise surprise. À cela s'ajoute l'opportunité de suivre sa consommation par téléphone (appel gratuit), sur orange.fr, ou sur le compteur du kit de connexion. Pas de surprise non plus pour le roaming (connexions à l'étranger), une page Web s'affiche invitant le client à choisir sa tarification, et celui-ci ne pourra surfer qu'une fois ce choix effectué et accepté. Lors de sa connexion à l'étranger, il se verra signifier ses dépassements tous les 50 euros de consommation. Là encore, impossible de se laisser surprendre. Et sur le forfait bloqué, le roaming n'est pas activé par défaut, le client doit en faire la demande expresse auprès du service client. Nous avons multiplié notre parc par trois depuis un an et avons mis tout en œuvre pour rassurer nos clients et tous les utilisateurs.

Courtesy Afutt / DR Orange