

> Lire cet article sur le site web

Téléphone : comment payer moins cher ?

Publié le 01/02/2011 09:45 - Modifié le 01/02/2011 à 10:38 | Recueilli par Ph. R. Téléphone : comment payer moins cher ? Tarifs Entre les forfaits mobiles et les forfaits internet, tous à la hausse, les consommateurs sont un peu perdus. / Photo DDM, Michel Labonne. INFOGRAPHIE -- À partir d'aujourd'hui, les opérateurs télécoms peuvent augmenter leurs tarifs en raison de la hausse de la TVA.

Les tarifs des mobiles mais aussi ceux d'internet sont plus complexes que jamais. À partir de ce mardi 1er février, la TVA dans les télécoms augmente : elle passe de 5,5 à 19,6 % pour la partie « télé » des forfaits de téléphonie mobile et d'accès à internet haut débit. Plus de 22 millions de clients vont ainsi être touchés par une hausse de leurs abonnements, mais de façon très diverse car tous les opérateurs n'ont pas tous ajusté leurs prix de la même façon. Chez Orange, 3 millions de clients mobiles verront ainsi leur facture augmenter de 1 à 3 € par mois ; les 9 millions de clients ADSL de 1,10 à 3 € par mois. SFR ajuste la hausse de la TVA au centime près : 5,2 millions de clients mobiles sont concernés. La hausse ADSL va de 1 à 2 €.

Bouygues Télécom a, lui, décidé de ne pas répercuter la hausse de la TVA pour ses clients mobiles et en a fait un argument marketing. En revanche sur l'ADSL, la hausse sera de 1,88 € par mois. Free, qui s'était fait le chantre de la simplicité avec le forfait ADSL à 29,90 € par mois, complexifie son offre : la télé sur laquelle la TVA augmente est désormais une option … Autant de changements qui font que jamais les tarifs télécoms n'ont été aussi complexes. Pire, la jungle qui semblait ne concerner que les mobiles touche désormais les forfaits internet (voir infographie). La seule bonne nouvelle pour les clients était que cette augmentation de TVA leur permettait de résilier leur abonnement sans se soucier de leur obligation d'engagement. Une bonne solution pour faire jouer la concurrence.

Las ! Les opérateurs qui craignent de perdre des abonnés - SFR générerait 17 000 demandes de résiliation par jour contre 7 500 habituellement selon nos confrères de ZDNet, ce que l'opérateur dément - semblent multiplier les obstacles pour compliquer ces résiliations pourtant parfaitement légales. Hier, l'UFC-Que Choisir, qui présentait son Observatoire des résiliations bâti à partir de témoignages et annonçait la création d'un Baromètre des fournisseurs d'accès, a dénoncé des « pratiques scandaleuses. » L'association en appelle au ministre de la Consommation, Frédéric Lefebvre et se réserve le droit d'ester en justice … Ambiance … Philippe Rioux Comment réduire sa facture mobile 1. Abandonner les options inutiles ajoutées dans le forfait.

Au forfait de téléphonie de base, les opérateurs proposent une multitude d'options qui alourdissent les factures. Entre les packs de SMS, les heures soirs et week-end, les numéros préférés, le service de navigation GPS, les passeports pour l'Europe, et aussi l'assurance du téléphone portable, difficile de s'y retrouver. Il faut vraiment regarder ce dont on a besoin et savoir dire non à des opérateurs souvent très insistants, conseille l'UFC-Que Choisir. 2. Profiter de la hausse de la TVA pour changer d'opérateur. La hausse de la TVA et donc l'augmentation de l'abonnement amènent une modification du contrat qui permet aux abonnés, s'ils le souhaitent, de résilier leur abonnement de façon anticipée puisqu'ils sont ainsi délivrés de leur période d'engagement initiale (12 ou 24 mois).

Il s'agit là de la simple application du Code de la Consommation (article L121-84) qui connaîtrait quelques entorses selon l'UFC-Que Choisir. Cette résiliation doit se faire sans pénalité. On peut la réaliser à partir du moment où l'on a été informé par son opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires et au plus tard dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification (aujourd'hui). En déménageant chez un autre opérateur, on peut par ailleurs conserver son numéro de téléphone (c'est la portabilité). L'UFC explique la démarche pas à pas et propose des modèles de lettres sur son site internet (www.quechoisir.org) 3. Comparer les offres sur internet en fonction de ses besoins.

Pour choisir son opérateur et tenter d'y voir plus clair dans le maquis des tarifs, plusieurs sites internet proposent de faire des comparaisons entre opérateurs en fonction de critères (nombre d'heures de communication, volume de SMS-MMS, internet illimité, etc.). On peut citer www.budgetelecom.com , ou www.meilleurmobil.com , ou encore www.edcom.fr . 4. Essayer les opérateurs mobiles virtuels.

Il n'y a pas qu'Orange, SFR et Bouygues Télécom dans la vie. Il existe en France une quarantaine de MVNO, des opérateurs mobiles virtuels. Ces sociétés, petits Poucets des télécoms louent les réseaux de téléphonie mobile des trois grands acteurs et concoctent sous leur propre marque des forfaits. Auchan Telecom, NRJ Mobile, Virgin font partie de ces MVNO. Au contraire d'autres pays européens, ils ont du mal à décoller et ne représentent que 6,3 % du marché soit quelque 3,8 millions de clients. La hausse de la TVA pourrait leur être profitable. « A forfait équivalent, choisir ZeroForfait ou Simplissime plutôt qu'Orange, SFR ou Bouygues peut vous faire économiser 50 à 170 € par an », observe le magazine l'Ordinateur individuel-SVM qui consacre un dossier sur le sujet dans son numéro de février. 5. Privilégier la box si l'option appels illimités vers mobiles est active.

Enfin, pour réduire sa facture de téléphonie mobile, il suffit de réduire son forfait mobile et … d'utiliser sa box internet pour peu qu'elle propose les appels gratuits et illimités vers les mobiles. Tel était le raisonnement de Xavier Niel, le PDG de



Free lorsqu'il a annoncé que sa nouvelle Freebox Révolution permettrait d'appeler les mobiles gratuitement. Depuis, SFR lui a emboîté le pas ; et Orange a également suivi. Mais attention, l'illimité dans le vocabulaire des opérateurs n'est pas celui du Larousse. De fait, les appels des box vers les mobiles sont bien gratuits mais limités en durée (3 heures par exemple chez SFR).

Ph. R. Témoignage : "Résilier, c'est la galère" À Noël dernier, Dominique, jeune retraitée dynamique toulousaine, craque pour une tablette Samsung Galaxy Tab dans la boutique d'un opérateur. Étant abonnée pour son téléphone mobile chez un autre opérateur, elle décide de tout avoir chez le même. Du bon sens qui a débouché sur une vraie galère. « J'ai appelé le service client de mon opérateur mobile presque tous les jours.

Impossible d'avoir un télé-opérateur en ligne », raconte Dominique. « Il y a trois jours, je suis allée dans la boutique où j'ai acheté la tablette ; on m'a dit qu'on ne pouvait rien faire pour moi. J'ai alors écrit une lettre de résiliation à mon opérateur mobile mais je n'ai toujours pas de réponse. J'ai finalement obtenu quelqu'un en trichant avec leur automate et en faisant croire que j'avais un problème technique.

On m'a renvoyé vers le service client que j'ai enfin eu à 8 heures et qui a pris en compte ma résiliation. » Nouveau numéro Mais pour Dominique, l'histoire ne s'arrête hélas pas là. « Comme j'avais résilié mon abonnement mobile, je me suis rendue dans la boutique de la tablette pour prendre un nouvel abonnement chez eux. Lorsque j'ai demandé si je conserverai le même numéro de téléphone, on m'a répondu que non car il aurait fallu que ce soit la boutique qui fasse la résiliation ! » Le chiffre : 4 mois > pour résilier. À compter d'aujourd'hui, date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, les abonnés ont quatre mois pour résilier leurs abonnements, s'ils le souhaitent La phrase « Les opérateurs ont peur de la transhumance de leurs clients vers la concurrence.

Cela les amène à avoir des pratiques scandaleuses. » Édouard Barreiro, chargé d'études à l'UFC-Que Choisir Expert : Édouard Barreiro, chargé d'étude à l'UFC-Que Choisir «Des pratiques scandaleuses» Les nouveaux tarifs dans la téléphonie mobile et l'internet entrent en vigueur ce mardi et déjà vous pointez de nombreuses irrégularités, via votre Observatoire des résiliations ? Effectivement, les opérateurs ne communiquent pas de chiffres mais on voit, à travers les nombreux témoignages que nous recevons, qu'ils ont peur de la transhumance de leurs clients vers les concurrents ; et cela les amène à des pratiques scandaleuses. Les opérateurs dressent des obstacles pour empêcher le départ de leurs clients : refus de prendre en compte les résiliations sans frais ; facturation de frais importants, refus de la portabilité du numéro, etc. Les opérateurs se comportent mal avec les consommateurs ; nous leur demandons de respecter la loi. Faute de quoi, l'UFC-Que Choisir engagera toutes les démarches judiciaires pour préserver les droits des consommateurs. Par ailleurs nous interpellons le gouvernement et le secrétaire d'État à la consommation Frédéric Lefebvre, qui avait mis sous surveillance les opérateurs.

Qu'il tape du poing sur la table. Quels conseils donneriez-vous aux utilisateurs de téléphones mobiles ? La seule opportunité de la hausse des tarifs est que les consommateurs vont pouvoir aller là où ils n'allaient pas, c'est-à-dire les offres sans engagement et celles offertes par les opérateurs mobiles (MVNO), comme Virgin Mobile. Avec la fin du tarif de 29,90 € par mois, la jungle tarifaire des mobiles semble également arriver sur les forfaits internet ? C'est vrai qu'il y a un effet de contagion. La fin du forfait à 29,90 € par mois, les opérateurs en rêvaient et le gouvernement leur a donné le prétexte de le faire avec la hausse de la TVA sur la partie télé des forfaits. Les consommateurs se retrouvent du coup face à une pléthore d'offres. Mais le marché est en train d'évoluer.

Les consommateurs doivent comparer les offres et s'intéresser à ce que proposent les autres opérateurs que les trois grands (Orange, SFR et Bouygues). Il y a des offres intéressantes chez Darty, Auchan, Virgin bientôt. Par ailleurs, il faut bien regarder les options incluses et dont on n'a pas forcément besoin (télévision, appels vers les mobiles, etc.). Propos recueillis par Ph. R. Téléphoner gratuitement entre mobiles c'est possible Pour faire baisser sa facture de téléphonie mobile, il y a bien sûr les cinq pistes que nous vous proposons ci-contre, mais il en existe une autre, actuellement très en vogue : celles des applications de téléphonie mobile par internet (voix sur IP ou VoIP) que l'on peut désormais installer sur son smartphone (iPhone, mobile Android, etc.). Il s'agit là de reprendre dans les mobiles ce qui a si bien réussi avec les ordinateurs, par exemple avec le logiciel gratuit Skype.

Installé sur deux ordinateurs connectés à internet, Skype permet de téléphoner gratuitement, et même de faire de la vidéoconférence de très bonne qualité. Dès que les téléphones mobiles ont pu se connecter à internet avec simplicité, l'idée de reproduire le modèle de Skype était tentant : passer des appels gratuits et illimités en se connectant à internet et ainsi s'affranchir du forfait de quelques heures de son opérateur. Seul hic, les opérateurs, craignant une trop forte sollicitation de leurs réseaux et un manque à gagner certain, avaient interdit cette pratique. Ce n'est que dernièrement qu'ils ont levé l'interdiction.

Parmi les applications que l'on peut utiliser, citons Viber. Le principe est simple : après avoir téléchargé l'application iPhone (Android et Blackberry prochainement) vous pouvez appeler gratuitement vos amis à condition qu'ils aient eux aussi l'application. Dans le cas contraire, l'appel bascule sur votre opérateur mobile et sera donc décompté du forfait. Plus vous aurez d'amis avec l'application, plus le dispositif sera intéressant.

Outre Viber, il existe d'autres applications qui investissent ce marché comme Nimbuzz, Fring, FriendCaller et Skype. Ph. R. .

<http://www.ladepeche.fr/article/2011/02/01/1003567-Telephone-comment-payer-moins-cher.html>