



UFC Que choisir

Téléphonie mobile: la concurrence frémit

Bonne nouvelle! Un semblant de concurrence apparaît enfin sur le marché de la téléphonie mobile. On peut désormais faire de vraies économies, notamment en se tournant vers les opérateurs virtuels.

Après des années de discussions et de retournements de situation, la quatrième licence de téléphonie mobile a été attribuée au groupe Iliad, la maison mère de Free. À côté de ceux d'Orange, SFR et Bouygues Telecom, un quatrième réseau, Free Mobile, verra donc le jour. De quoi, enfin, instaurer une vraie concurrence entre les opérateurs et, on l'espère, faire baisser les prix. Car pour s'imposer, Free devra se démarquer avec des offres alléchantes. Les dirigeants de Free ont d'ores et déjà promis de diviser la facture des ménages par deux! Mais faudra-t-il attendre 2012, le temps que ce nouveau venu sur le terrain déploie son réseau et développe ses offres, pour voir les tarifs commencer à baisser? Pas si sûr. Quelques signes montrent que la tendance à la baisse est déjà amorcée avec, à la clé, la possibilité pour les abonnés de faire de réelles économies.

L'offensive des opérateurs virtuels

On compte désormais plus d'une trentaine d'opérateurs virtuels. Des généralistes, mais également une nuée de spécialistes visant des publics précis: les personnes âgées (Bazile Télécom), les amateurs de football (OL Mobile, OM Mobile...), les frontaliers (Transatel), etc. La plupart sont de vrais opérateurs virtuels (ils revendent des minutes de communication achetées aux grands opérateurs), d'autres ont de simples licences de marque (ils ne font qu'adosser leur nom à l'offre d'un opérateur). Certes, ces outsiders n'attirent que 6 % des abonnés à la téléphonie mobile, mais leurs tarifs alléchants séduisent de plus en plus de monde. Pour 1 heure de communication, comptez 15 euros, voire moins, chez la plupart des virtuels, contre 25 euros chez Orange, SFR et Bouygues Telecom. Timides jusque-là, certains n'hésitent plus à marcher sur les plates-bandes de leurs aînés avec des formules intégrant notamment des SMS, des MMS et de l'Internet en abondance. Si l'on considère, en outre, qu'ils ne génèrent pas plus de litiges que les autres, ils peuvent consti-

tuer une alternative intéressante pour les consommateurs.

Factures sur Internet

L'apparition, ces derniers mois, de plusieurs opérateurs low-costs a fait l'effet d'un coup de pied dans une fourmière. Sim +, Simyo et Zéro Forfait se sont fait remarquer en remettant au goût du jour la formule "compteur", qui permet au client de ne payer que ce qu'il consomme avec un tarif intéressant: moins de 0,20 euro/min contre 0,50 euro/min en moyenne pour la plupart des cartes prépayées. Simplicime, lui, fait de la publicité sur des forfaits basiques, sans coûts cachés. Quant à Pritel, il promet d'offrir chaque mois à ses clients le meilleur tarif possible en fonction de leur consommation. Ces prix bas, qui ont poussé d'autres opérateurs virtuels à baisser leurs tarifs, ne sont toutefois pas sans contrainte. Généralement, ces offres ne sont vendues que par Internet, les clients ne reçoivent pas de facture papier et l'opérateur ne subventionne pas de téléphone.

Des offres (un peu) plus claires

La multiplication ne facilite pas la tâche des consommateurs souhaitant comparer les offres. Cependant, force est de constater que des astuces dont abusaient certains opérateurs n'ont plus cours ou sont en passe de disparaître. Ainsi, la première minute indivisible n'existe plus pour les appels nationaux. Zéro Forfait, qui l'avait reprise dans ses premières offres, l'a finalement abandonnée. Chez la plupart des opérateurs virtuels, les appels et les SMS inclus dans les offres "illimitées" peuvent être passés 24 h/24 et vers tous les opérateurs, contrairement aux pratiques en vigueur chez SFR, Orange et Bouygues qui les limitent à certaines heures et vers leurs propres numéros. Quant à Virgin Mobile, il a remplacé, sur ses nouvelles brochures, la formule "Internet illimité" par "Full Internet" suite à sa décision de restreindre le transfert de données à 300 Mo/mois (au-delà, l'accès est payant).

Néanmoins, nous sommes encore loin de la transparence totale. Ainsi, Sim + n'hésite pas à facturer des coûts de connexion de 0,17 euro à chaque appel. Il est possible, sur demande, de remplacer ces coûts de connexion par une première minute indivisible. Dans ce cas, chaque minute est facturée 0,19 €. au lieu de 0,17 €. Pritel, qui détermine les

prix de ses forfaits en fonction de ceux de ses concurrents, n'hésite pas à comparer ses offres voix avec des offres concurrentes incluant des SMS illimités. Quant à Afone, il se vante de facturer la minute de communication de ses forfaits bloqués au même tarif que celui de ses forfaits libres, mais ajoute 1,50 €. chaque mois sur la facture.

La notion "d'illimité" pose encore des problèmes. Il n'est pas rare de voir des offres soi-disant "SMS illimités" rationnées à 1 000 SMS dans le mois. Les opérateurs interdisent toujours certaines utilisations (VoIP, modem...) de leurs offres Internet illimitées et réduisent le débit à partir de 500 Mo de données transférées dans le mois, voire seulement 250 Mo chez Sim + et Zéro Forfait. Des limites vite atteintes, notamment par ceux qui regardent régulièrement des vidéos sur leur téléphone. Gare aussi à la publicité. Derrière les slogans alléchants du type "100 euros offerts" ou "ce portable à 1 euro" peuvent se cacher des mensualités très élevées. Faites votre calcul.

Les distributeurs méritent un coup d'œil

Un téléviseur, un ordinateur portable ou une console de jeux, voilà le cadeau qu'offrent certains distributeurs pour la souscription d'un forfait téléphonique. Ces "packs", en vente notamment chez Phoneandphone, Meilleurmobile, Rue-commerce ou CDiscourt constituent une alternative intéressante pour qui ne veut pas à tout prix le dernier mobile à la mode. D'une manière générale, qu'ils soient présents uniquement sur Internet ou possèdent leurs propres magasins, comme The Phone House, Vivremobile, Darty et les hypermarchés, pensez aux distributeurs multimarques. Ils ont l'avantage de permettre au client de voir d'un seul coup d'œil les offres proposées par chaque opérateur. Certains mettent même à votre disposition des comparateurs de prix. Celui de The Phone House (Combienjaidespoints.fr) tient, par exemple, compte des points fidélité du client. Attention tout de même. Selon les accords passés avec les opérateurs et leur rémunération, certains vendeurs n'hésiteront pas à vous diriger vers une offre plutôt qu'une autre, même si elle n'est pas la plus adaptée à votre situation.

Portabilité rime avec liberté

Depuis qu'ils ont lancé leurs gammes

de référence incluant de l'Internet illimité, les grands opérateurs n'ont rien proposé de bien nouveau. Bouygues a bien créé Ideo, qui regroupe à un tarif *préférentiel* une offre triple-play (Internet, téléphone fixe et TV) et un abonnement à la téléphonie mobile. Orange, de son côté, vient de lancer une nouvelle gamme de forfaits à petits prix. Baptisée "Smart", elle décompte toutes les communications du forfait et offre la possibilité inédite de choisir, sans frais supplémentaires, de plafonner ou non son crédit mensuel. En fait, plutôt que de se battre sur les prix, les grands opérateurs misent avant tout sur les services innovants et les derniers téléphones à la mode. Ils s'appuient également sur une publicité omniprésente et des techniques de fidélisation bien rodées. Engagement de 12 ou 24 mois renouvelé à chaque modification de l'offre, points et cadeaux pour les clients fidèles, promotions... ils font tout pour éviter que leurs abonnés ne succombent aux sirènes de la concurrence.

Pourtant, changer d'opérateur régulièrement est le meilleur moyen de faire des économies. Non seulement vous aurez accès aux dernières offres les plus intéressantes, mais en plus vous profiterez des conditions avantageuses réservées aux nouveaux clients. D'autant que,

grâce à la portabilité en dix jours, changer d'opérateur et conserver son numéro est devenu un jeu d'enfant. Il suffit de souscrire un nouveau contrat auprès de l'opérateur de votre choix. Pour bénéficier de la portabilité du numéro, vous devrez juste lui fournir votre relevé d'identité opérateur (RIO), un identifiant composé de 12 chiffres et lettres que doit vous remettre votre opérateur actuel. Pour l'obtenir, il faut appeler, depuis votre mobile, le service vocal interactif mis en place à cette intention (le 527 pour Orange, le 658 pour Bouygues, le 933 pour SFR, etc). Il n'y a rien à envoyer : la résiliation auprès de votre ancien opérateur sera automatique. Mais attention, si vous êtes lié par un engagement, des frais risquent de vous être facturés.

Engagé mais pas prisonnier

Notez que tous les opérateurs se soumettent à la nouvelle législation qui leur impose dorénavant, pour toute offre assortie d'un engagement de 24 mois, de proposer une offre similaire avec un engagement de 12 mois. En contrepartie, soit le prix mensuel du forfait est plus élevé (de l'ordre de 5 E., dans la plupart des cas), soit le terminal est affiché à

un prix supérieur. Par ailleurs, sachez que bien que vous vous soyez engagé pour 24 mois, vous pouvez résilier votre abonnement avant la fin de cette période, dès le treizième mois. Dans ce cas, votre opérateur ne pourra vous faire payer plus d'un quart du montant total des mensualités restantes.

Enfin, des garde-fous seront également mis en place prochainement pour éviter les factures trop élevées en cas de déplacement à l'étranger (roaming). Depuis le 1er mars, tout abonné peut exiger de son opérateur qu'il plafonne ses communications passées hors de France. À partir du 1er juillet, ce plafond sera imposé d'office (autour de 50 E.), mais le client pourra le modifier ou le supprimer sur demande. Dernière bonne nouvelle : à cette même date, les prix des appels et des connexions à Internet en "roaming" devraient aussi être orientés à la baisse.

• Cette rubrique est réalisée en partenariat avec l'association de défense des consommateurs "UFC Que Choisir" du Tarn que vous pouvez contacter à Albi (13 rue Fontvieille) ou par téléphone (Tél. 05 63 38 42 15).