

Forfaits mobiles (Communiqué du 1^{er} juillet)

Les fausses belles promesses de l' "Internet illimité"

L'UFC-Que Choisir rend publics les résultats d'une étude en ligne*(1) réalisée auprès d'utilisateurs de la technologie 3G. Devant les hauts niveaux d'insatisfaction relevés lors de cette enquête, l'UFC-Que Choisir tire la sonnette d'alarme et exige des opérateurs la mise en place de mesures rapides pour une meilleure information du consommateur. Un constat s'impose : de très nombreux utilisateurs de la technologie 3G sont mécontents de leur connexion comme des restrictions dans les usages que leur imposent les opérateurs.

Selon notre enquête, 41% des consommateurs ne sont pas satisfaits de la connexion 3G de leur téléphone mobile. En effet, 21% de l'échantillon ne bénéficient pas de connexions 3G, mais le plus souvent de connexions en Edge ou GPRS, beaucoup plus lentes. De plus, quand ils parviennent à se connecter en 3G, de nombreux utilisateurs (29%) ne profitent jamais ou seulement rarement d'une qualité de réception optimale.

La relation entre satisfaction générale et qualité des connexions 3G est ici indiscutable puisque 60% des personnes « pas du tout satisfaites » de leur connexion ne réceptionnent jamais la 3G dans de bonnes conditions.

L'insatisfaction prédomine également s'agissant des usages possibles de la 3G. Ainsi, 6 personnes sur 10 pointent un problème de rapidité d'accès aux sites Internet traditionnels. S'agissant de l'usage des réseaux sociaux, force est de constater que l'enthousiasme ne prédomine pas non plus : 28% ne les utilisent pas et 30% pointent des vitesses de chargement trop lentes. Seuls les sites spécialement développés pour les smartphones (sites pour mobiles ou sites via application) parviennent à séduire une majorité d'utilisateurs de la 3G (58%).

Au-delà de la seule critique des performances technologiques, la nature même des forfaits dits « internet illimité » est souvent remise en cause spontanément, et ce, à double titre. En effet, comment peut-on considérer comme un accès à Internet un accès à un réseau bridé (sans VoIP ni P2P par exemple), qui parfois exclut même le téléchargement des courriels? Et peut-on qualifier d'« illimité » un forfait qui restreint à quelques centaines de mégaoctets la quantité de données transférables chaque mois? Dans ce cadre, certains fustigent Bouygues Télécom qui interdirait aux détenteurs de ses forfaits dits « illimités » le téléchargement de fichiers de plus de 5 mégaoctets sans que jamais le consommateur n'en soit informé.

Autre contrainte, et non des moindres, le débit (ou vitesse). Beaucoup soupçonnent en effet un bridage de leur connexion. Des craintes qui semblent justifiées au regard des (bas) débits enregistrés par les consommateurs : 59% des débits déclarés n'excédant pas 1 000 kilobits par seconde (Kbps) quand la 3G+ autorise théoriquement un débit de 7 200 Kbps. En outre, certains opérateurs (Orange) ont, par le passé, été contraints de reconnaître procéder à ce type de restrictions après avoir été confondus par un groupe de consommateurs.

Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que 41% des utilisateurs (48% chez SFR) soient insatisfaits de leur connexion 3G. Ce désaveu est la conséquence d'une politique commerciale qui induit les consommateurs en erreur. Face à l'ampleur du problème, l'UFC-Que Choisir saisit les pouvoirs publics pour leur demander un encadrement réglementaire de l'Internet illimité visant à :

- N'utiliser le terme « Internet » que pour désigner un accès universel à tous les contenus disponibles sur le Web ainsi qu'à tous les protocoles et technologies qui lui sont liés.
- Ne plus qualifier d'« illimitées » des offres soumises à un quota de données échangeables.
- Imposer aux opérateurs de fournir à leurs clients une information claire et précise sur les caractéristiques du service fourni (vitesse, couverture, saturation des réseaux, etc.).

*(1) : L'UFC-que Choisir a réalisé une enquête en ligne entre la mi-mars 2010 et la mi-avril 2010 pour connaître l'opinion des consommateurs sur la connexion 3G de leur téléphone mobile. 2 107 bénéficiaires d'une offre et d'un terminal compatibles ont répondu.