

# Face aux pannes de Free Mobile, Orange menace de suspendre l'accord d'itinérance

La tension monte. Les pannes à répétition que rencontrent les abonnés de Free Mobile n'arrangent guère les affaires d'Orange-France Télécom. Les deux entreprises sont liées par un contrat d'itinérance de la 3G permettant à Free de profiter du réseau mobile d'Orange pour les zones non encore couvertes par ce dernier. Rappelons que, au moment de son lancement, Free Mobile couvrait 27 % de la population, en conformité avec ses obligations légales.

Du coup, Orange s'inquiète de l'impact des incidents réseau de son client (et néanmoins concurrent) sur la qualité de son propre réseau. À tel point que l'accord d'itinérance pourrait être remis en question. Le ton est monté ce week-end. Un porte-parole de l'opérateur historique, cité par l'AFP, a déclaré qu'il « *n'hésitera pas à suspendre [le contrat] si les incidents sur le réseau de Free Mobile devaient affecter la qualité de service d'Orange* », rapporte [l'Espresso.fr](http://l'Espresso.fr). Et ce malgré le milliard d'euros, voir plus, que l'accord apporterait à Orange d'ici 2015 selon le dirigeant d'Orange **Stéphane Richard**.

## Difficultés d'interconnexion

L'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) a jugé bon intervenir dans ce dossier. D'autant que les méthodes de mesure de la couverture de réseau du régulateur ont été [mises en cause](#) à plusieurs reprises. Pas plus tard que la semaine dernière, l'union syndicale d'Orange adressait [une demande formelle d'accès](#) aux méthodologies et résultats des évaluations de l'Autorité.

Dans *Le Figaro*, **Jean-Ludovic Silicani** considère que « *les incidents proviennent surtout de difficultés techniques dans l'interconnexion entre les réseaux de Free et d'Orange* » tout en précisant qu'il ne compte pas se « *mêler de la planification du réseau ni des choix techniques effectués* ». Une façon, pour le président de l'Arcep, de sous-entendre que les incidents réseau peuvent provenir aussi bien du côté de Free Mobile que d'Orange.

## Mise en demeure de l'Arcep

Néanmoins, il entend intégrer l'infrastructure du nouvel opérateur mobile dans les mesures de qualité de service et de couverture dont les rapports seront publiés fin 2012. L'étude permettrait donc de distinguer la responsabilité d'Orange de celle de Free Mobile dans la qualité de leur service commun. De plus, le régulateur a brandi la menace de la mise en demeure de la filiale d'Iliad en cas de non-respect de ses obligations propres à l'obtention de la licence. « *Un moyen de dernier ressort* », estime Jean-Ludovic Silicani cité par *Les Echos* (26/03).

Selon Bouygues Telecom, la base abonnés de Free Mobile s'élèverait à [plus de 2 millions](#). Mais les incidents de service commencent à lasser les abonnés qui s'en plaignent dans les forums quand ils ne décident tout simplement pas de retourner vers une offre concurrente (notamment l'équivalente au forfait illimité à 20 euros chez B&You de Bouygues Telecom). En termes d'image

comme de fidélisation, Free Mobile aura tout intérêt à résoudre ses problèmes le plus vite possible.

Crédit photo © James Steidl – Fotolia.com

---

*N'hésitez pas à nous faire part de votre réaction face aux pannes de Free Mobile en votant dans notre sondage depuis [la page d'accueil](#) (sur la colonne de droite).*