

Les limites de l'illimité mobile chez Free et SFR

Parmi ses nombreuses innovations, la nouvelle [Freebox Revolution](#) s'était illustrée par l'offre d'appels illimités vers les mobiles. Une offre rapidement suivie par SFR dans son forfait Neufbox Evolution. Mais de l'annonce à la pratique, il y a un fossé que la vigilante UFC-Que choisir a décidé d'étudier dans les détails. Et tout ne semble pas aussi rose que prévu, annonce [l'Espresso.fr](#).

Ainsi, selon l'association de défense des consommateurs, les appels depuis la box en direction d'autres terminaux mobiles est « *en réalité bridé* ». S'il est bien sûr possible d'appeler tous les mobiles de son choix, l'abonné SFR ou Free utilisant ce nouveau service via sa Freebox ou sa NeufBox doit surtout prendre en compte le fait que ces communications sont avant tout limitées en durée, histoire d'éviter les abus, comme le note Free qui évoque un « *usage raisonnable* ».

Comment définir la durée limite de chaque appel passé vers un mobile, s'interroge l'association des consommateurs? C'est bien compliqué du côté de Free. L'UFC-Que Choisir s'est armé de patience et a constaté que, dans sa brochure liée au service de téléphonie, le FAI ne publie aucun chiffre précis, mais renvoie vers l'Observatoire des marchés, publié chaque trimestre par l'Arcep (autorité de régulation des communications électroniques et des postes). Selon les derniers chiffres publiés, cet « *usage raisonnable* » prôné par Free serait, dans le meilleur des cas (tant le référentiel à trouver est compliqué) de « *5h03 heures pour un abonné à un service de téléphonie par ADSL* », note l'UFC-Que Choisir, même si Free ne publie pas noir sur blanc son chiffre de référence concernant cet « *usage raisonnable* ».

Le FAI ne respecterait pas ainsi le Code de la consommation, qui stipule que « *les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non-professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible* » (art. L.133-2), relève l'association de consommateurs...

De son côté, SFR est plus clair : il limite le nombre de correspondants mobiles à 250 par mois, et la durée d'un appel ne doit pas dépasser trois heures. « *Ces restrictions semblent raisonnables* », souligne l'UFC-Que Choisir. Au-delà de ce temps d'appel, les appels seront facturés au prix d'une communication vers les mobiles classiques. Il n'en reste pas moins que la notion d'« *illimitée* » des opérateurs n'est forcément celle des utilisateurs.