

L'UFC Que choisir attaque Free Mobile pour pratiques commerciales trompeuses

L'UFC Que choisir a annoncé avoir porté plainte contre **Free Mobile** pour pratiques commerciales trompeuses sur le fondement.

Une initiative prise à la suite d'une étude de l'association de défense des consommateurs sur la qualité de services des réseaux 3G. Étude lancée en regard des nombreuses plaintes des membres de l'association, mais aussi sur les réseaux sociaux (Twitter essentiellement).

L'étude a techniquement été réalisée par un prestataire extérieur reconnu sur le marché par les opérateurs, mais qui tient à garder l'anonymat, sur Paris et sa région, Lille et Toulouse, en novembre et décembre avec 2465 mesures.

Les résultats de l'étude ne mettent guère en avant les qualités des services de Free Mobile. Particulièrement, sur la partie en itinérance d'Orange dont le jeune opérateur emprunte le réseau pour diffuser ses services sur l'ensemble du territoire.

Free Mobile inférieur à la moyenne

En matière de débits supérieurs à 2 Mbit/s, la bande passante de la filiale d'Iliad reste inférieure à celle de la moyenne des opérateurs. Cette dernière s'établit à 55% contre 29% pour le réseau de Free en propre et 47% en itinérance. En revanche, à partir de 1 Mbit/s de débit, Free atteint les 21% (voire les 29% entre 500 et 1000 kbit/s) contre 14% en moyenne.

L'UFC-Que choisir a également mesuré les taux de non-qualité (TNQ) sur les usages audio, vidéo et de téléchargement d'applications. Un taux qui atteint, par exemple, 44% avec Deezer sur le réseau en itinérance (pour les débits supérieurs à 2 Mbit/s). Si le taux tombe à 18% sur le réseau propre, il reste très élevé face aux 2% d'Orange, 6% de SFR ou 5% de Bouygues Telecom.

Services audio et vidéo médiocres

Le TNQ augmente considérablement avec la consommation de vidéo. Il s'élève à 80% en itinérance, 18% en propre contre 10%, 8% et 7% respectivement pour Orange, Bouygues Telecom et SFR (qui pourra effectivement se vanter d'offrir le réseau de meilleure qualité).

Plus inquiétant en itinérance, l'accès aux vidéos sur YouTube est impossible pour 30% des cas et le démarrage de celles de Dailymotion se fait attendre dans 70% des cas. Les résultats sur les téléchargements d'applications restent du même ordre.

La qualité de l'itinérance en cause

« Le décalage entre la promesse et la réalité nous a stupéfiés », déclare **Alain Bazot**, président de l'UFC-Que choisir. L'étude relève notamment que les taux de non-qualité augmentent paradoxalement

avec les débits, et, surtout, que les dégradations du service se concentrent sur le réseau en itinérance. Lequel compose l'essentiel de la couverture du territoire. Début décembre, le réseau mobile de Free se limitait à [37% de la population](#).

Mais pour Alain Bazot, « Orange dit n'avoir aucun intérêt au bridage, car il est intéressé économiquement et cherche un maximum de trafic ». Dernièrement, par la voix de son directeur adjoint **Pierre Louette**, Orange se déclarait [très satisfait](#) de son accord avec Free Mobile : « Nous allons déjà gagner plus de 1 milliard d'euros en deux ans, c'est au-delà de nos espérances. »

Pour Alain Bazot l'affaire est entendue : « Tout semble indiquer que Free Mobile agit pour empêcher la consommation de données [sur son réseau itinérant] » afin de limiter la facture d'Orange.

Une situation catastrophique

« Une situation catastrophique pour les consommateurs, estime le président. On ne peut pas promouvoir un réseau 3G dans ces conditions. » D'où l'initiative de la plainte et l'occasion, pour l'UFC-Que choisir, de réitérer sa demande de mise en place d'un observatoire de qualité des réseaux fixes et mobiles. Ce qui demande une disposition législative pour étendre les prérogatives de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes).

L'association de consommateurs peut repartir en campagne de lobbying.

Crédit photo © Laurent Hamels - Fotolia.com

Les principaux résultats en image des mesures de services 3G