



11, rue Guénot
75555 PARIS Cedex 11

Tél. 01 43 48 55 48
Fax 01 43 48 44 35

3615 Que Choisir

www.quechoisir.org

L'UFC-Que Choisir lance l'opération :

**« Téléphones mobiles : pas une seconde
à perdre »**

**Comment les opérateurs facturent plus que ce qui est
consommé en réalité ?**

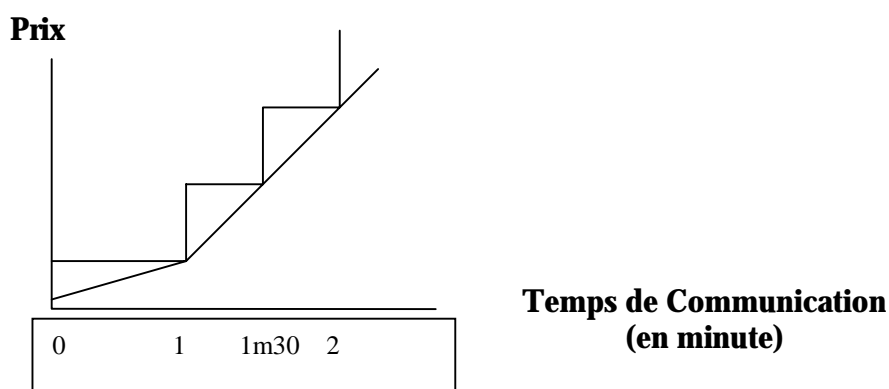
Réponses aux questions que l'on se pose

Qu'est-ce qu'un « palier de facturation » ?

Un palier de facturation ou « pas de facturation » est une tranche de temps que les opérateurs ont décidé de rendre indivisible. En France, un appel d'1 seconde est facturé 1 minute. Un appel de 1 min 01 est facturé 1 min 30. Un appel de 1 min 31 est facturé 2 minutes, etc.

Cela est valable pour les forfaits et toutes les formules prépayées (Mobicarte, la Carte et Nomad).

Graphiquement :



On constate que le temps réel de communication et le temps facturé sont déconnectés. Pourtant quand un opérateur annonce un prix de 0,18 € (1,20 francs) la minute de communication, on pense qu'il existe une proportionnalité parfaite entre l'un et l'autre. Si un appel d'une minute est facturé 0,18 €, normalement un appel de 30 secondes devrait être facturé 0,09 €. Aujourd'hui, cet appel est facturé 0,18 € donc à 0,36 € la min ! Autre exemple, un appel d'une seconde à 0,18 € (1,20 francs) est un appel facturé aujourd'hui au prix de 10,79 € (70,80 francs) par minute soit 59 fois plus cher qu'annoncé. Il existe donc un écart très important (entre 25 et 30% en moyenne) entre le temps consommé et le temps facturé.

Pour cette raison, les publicités qui promettent 2, 3, 4 ou 8 heures de communications ne disent pas la vérité. L'UFC-Que Choisir attaque donc les trois opérateurs en justice.

Ce qui est vrai pour les abonnements est-il vrai pour le prépayé ?

Cartes prépayées et abonnements ont un système de facturation identique.

L'importance de la ponction est gigantesque quand on connaît le prix à la minute des appels avec des cartes prépayées et la part des appels de très courtes durées. Il est évidemment plus difficile de mesurer le manque à gagner car ce sont des systèmes sans facture papier.

Quels sont les effets des paliers de facturation sur la consommation ?

Le consommateur contrôle mal sa consommation car il ne peut pas gérer l'écart entre son temps de communication et le temps facturé

Le manque de contrôle de la consommation est redoutable pour le consommateur. Pourquoi ?

La parole ne fonctionne pas par palier.

La communication fonctionne sur un mode continu. En pratique, un appel ne dure pas 1 min, 1 min 30, 2 min, 2 min 30.....

Notre étude appel par appel des temps de communication le confirme, le consommateur n'est pas en mesure de caler son temps de communication sur les paliers de facturation. Ainsi, 98% des appels ont un temps facturé toujours supérieur au temps réel de communication.

Le consommateur est-il devenu incohérent ? Non ! Mais il ne contrôle pas ce système. Sinon, comment expliquer un appel de 1 min 01 ? La dernière seconde représente 33% du coût total de l'appel ! Aurait-il été possible d'écourter l'appel de 1 seconde ? En théorie oui, en pratique jamais.

Le consommateur poussé vers le hors forfait.

Exemple : un consommateur qui prévoit de communiquer 6 h par exemple, prend un forfait de 6 h et pas de 8 h. Après environ 4 h 30 de communication réelle, on lui a facturé 6 h, son forfait est terminé. Pourtant, il lui reste plusieurs jours à tenir pour attendre la remise à zéro du compteur, il continue à téléphoner... mais hors forfait c'est-à-dire à un tarif beaucoup plus élevé. Au total, sa consommation globale réelle n'est pas forcément supérieure à 6 h mais sa facture, elle, est largement supérieure au prix de l'abonnement. Pour résumer, on peut dire que le système précipite le consommateur dans le hors-forfait.

Les paliers de facturation permettent-ils de rentabiliser les clients qui consomment peu ?

Cette idée n'est pas justifiée :

- Tout abonné rentabilise le réseau.
- Les « petits consommateurs » payent déjà plus que les autres.

Un abonné qui appelle peu est en revanche susceptible de recevoir des appels donc de générer du chiffre d'affaires pour les opérateurs. La rentabilité d'un réseau tient pour beaucoup au nombre de participants à ce réseau. Cela se nomme « effet réseau ou effet de club ». Il n'y a donc pas de bons et de mauvais clients.

Ensuite, les pas de facturation s'appliquent à tous sans considération de leur consommation. Les « petits » consommateurs payent davantage que les autres. En effet, le prix à la minute des cartes prépayées et des « petits » abonnements est le plus élevé. Ces consommateurs payent donc plus que les autres dans des proportions très importantes (la minute affichée en prépayée est environ deux fois plus chère que pour un abonnement). Imposer des paliers est donc doublement injuste.

Pourquoi les opérateurs ont opté pour un tel système de facturation ?

Ce système présente un double avantage pour les opérateurs :

Il permet de « surtaxer » une fraction très importante des appels : environ 60 % des appels durent moins d'une minute et 98 fois sur cent, la durée de l'appel ne tombe pas pile sur un palier de facturation.

La ponction est **invisible** et **incontrôlable** pour le consommateur.

Pourquoi les opérateurs se sont-ils tous alignés sur les mêmes paliers ?

Imposer des paliers élevés (les plus forts en Europe avec l'Espagne) est une manière discrète de fixer des prix de communication beaucoup plus élevés que ceux présentés au public. Dans le temps, la modification des paliers a permis aux opérateurs d'augmenter le prix du service tout en affichant des prix publics à la baisse.

Le caractère « invisible » du procédé permet aussi plus facilement un alignement des pratiques. En France, sur ce marché, la concurrence ne joue que partiellement. Auparavant (avant mai 2001), les opérateurs avaient des pas de facturation différents. Aujourd'hui, l'alignement est double : même pratique quelle que soit la formule (abonnement, prépayé), même pratique quel que soit l'opérateur.

Pour nous, cet alignement est troublant et il existe une présomption d'entente très forte. C'est pour cette raison que l'UFC-Que Choisir a saisi en contentieux le Conseil de la Concurrence pour entente illicite.

La suppression de ces paliers ne risque-t-elle pas de faire augmenter les prix ?

La marge de manœuvre financière des opérateurs est plus large qu'ils ne le prétendent. Si les opérateurs augmentent leurs tarifs pour compenser la suppression des paliers, ce serait une aberration sanctionnée par les consommateurs eux-mêmes.

La suppression des paliers profitera aux consommateurs :

- Le prix du service devient plus transparent.
- Le consommateur contrôle mieux sa consommation. Il diminue les risques de dépasser son forfait.
- Du fait de la concurrence sur les prix affichés, les opérateurs ne pourront pas reporter intégralement la suppression des paliers sur ces prix. La vérité du prix accroît la concurrence.

La pratique des opérateurs français est-elle répandue en Europe ?

En Angleterre, en Allemagne, en Grèce, aux Pays Bas...les pas de facturation sont soit à la seconde soit modérés. En Allemagne, par exemple, seules les 10 premières secondes sont indivisibles, en Grèce il n'y a aucun palier, etc.

La France a donc les pas de facturation les plus élevés d'Europe.

Pourquoi les consommateurs n'ont-ils pas réagi plus tôt ?

La plupart des consommateurs ne sont pas en mesure d'évaluer l'impact du système sur leur facture. D'abord l'accès à la facture détaillée est payant. Ensuite et surtout, ces factures ne donnent pas le temps réel de communication. La durée de l'appel est exprimée en « unité de référence » comme disent les opérateurs. Seules des sociétés comme Orange et Coriolis (SCS), par exemple, donnent cette information. La comparaison entre le temps réel de communication et le temps facturé devient alors possible.

Ensuite, l'alignement des opérateurs banalise le système. Les paliers apparaissent comme une donnée incontournable. Le consommateur ne les considère plus comme un élément important à retenir alors que c'est du prix du service lui-même dont il s'agit.

Enfin, l'alignement des opérateurs ne permet pas de choisir un opérateur plutôt qu'un autre.

Cette campagne va permettre une prise de conscience accélérée et on l'espère, la suppression d'un système scandaleux.

Les paliers de facturation utilisés par les opérateurs français représentent-ils une sorte de droit d'entrée sur le réseau ?

Dans l'esprit des opérateurs peut être, mais le principe est contestable pour trois raisons :

- Un droit d'accès doit être indépendant de la durée de l'appel.
- Les paliers engendrent un manque à gagner disproportionné pour le consommateur.
- Le principe même d'un tel droit serait contestable.

Si un coût fixe d'accès incompressible existe, les opérateurs devraient le dire.

Dans certains pays européens les opérateurs chargent toute connexion d'un coût d'accès d'environ 20 centimes de franc. Cette taxation est indépendante du temps de l'appel car, par définition, elle correspond à une charge fixe. Les paliers de facturation à la française représentent une taxe attachée à la durée de l'appel. Il est donc incohérent de dire qu'un palier de 30 secondes au-delà de la première minute, par exemple, puisse être considéré comme correspondant à un droit d'accès.

Le manque à gagner pour les consommateurs représente environ 25 % du temps total. A l'échelle nationale, cela représente plusieurs milliards de francs. Selon l'ART (Autorité de Régulation des Télécommunications) au dernier trimestre 2001, la facture mensuelle moyenne est de 168 francs soit 25,61 € et la France compte globalement 37 millions d'utilisateurs ! Soit une ponction de plus de 1,2 milliards de francs ou 182 millions d'€ par mois. Il s'agit bien sûr d'un ordre de grandeur car les SMS en particulier doivent être retranchés. Mais ces informations, seuls les opérateurs sont en mesure de les donner.

Le prix, c'est l'information première qui permet au consommateur de faire ses choix. Cette façon de faire payer deux fois le consommateur est contraire aux règles du marché. Toute activité a des coûts fixes. Ils sont cumulés aux autres coûts (coûts variables) pour former le coût total. L'entreprise divise ce coût par le nombre d'unités produites pour donner le coût moyen unitaire qui sert à déterminer un et un seul prix de

vente. C'est à cette condition que l'information est transparente pour le consommateur. Le prix est un outil d'information essentiel qui incorpore l'ensemble des coûts et la marge du producteur. A un service correspond donc un prix.

Quelle est la position de l'autorité de régulation ?

L'autorité de régulation n'a pas pour mission de définir la structure tarifaire des opérateurs.

Pourtant, elle a pris position sur cette question le 19 novembre 2001.

« l'Autorité note que la présence d'une première minute indivisible pour tout appel majore fortement les appels de moins d'une minute. L'Autorité en conséquence invite les opérateurs mobiles à prendre en compte sur ce point les préoccupations des consommateurs qui souhaiteraient que le prix payé soit plus représentatif du temps passé. » Extrait du communiqué de presse de l'ART du 19 novembre 2001.

Si l'Autorité ne peut faire plus, c'est à nous de démystifier la tarification des opérateurs.

Conclusion ?

D'où provient le pouvoir du consommateur sur le marché de la téléphonie mobile ? De sa capacité à choisir le plus librement possible. Pour cela un principe s'impose : la vérité des prix. Dans une économie de plus en plus concentrée, les risques de manipulation tarifaire sont accrus.

C'est du devoir des associations de consommateurs et d'autres, de participer à la surveillance des marchés et de contribuer à faire cesser ces manipulations. Cette action s'inscrit dans ce cadre. **L'UFC-Que Choisir, par ses actions et le soutien actif des consommateurs, veut amener les opérateurs à rétablir la vérité des prix.**

Sur le site www.quechoisir.org, retrouvez et soutenez la campagne de l'UFC-Que

Choisir :

**« Téléphones mobiles :
pas une seconde à perdre ».**