

## **Facturation : plus une seconde à perdre**

L'UFC-Que Choisir a saisi le Conseil de la Concurrence à l'encontre des trois opérateurs pour entente illicite. L'association saisit la justice contre Orange et Bouygues Télécom pour publicité mensongère et SFR pour modification unilatérale des paliers de facturation en mai 2000 et janvier 2001.

Par là, l'UFC-Que Choisir entend dénoncer le mode de tarification des communications passées depuis un téléphone mobile. Les trois opérateurs français imposent aux 37 millions de possesseurs d'un portable le même mode de facturation quels que soient leurs forfaits ou leurs cartes prépayées : une première minute indivisible, puis des paliers de tarification de 30 secondes. Selon les propres termes, l'association qualifie ce type de facturation d'"arnaque de masse". Pour l'association de défense des consommateurs, "cette pratique est une spécificité française qui agit comme une surtaxe invisible et incontrôlable pour le consommateur. Unique en Europe, elle permet aux opérateurs d'engranger des revenus considérables sur le dos de leurs abonnés".

Selon l'UFC-Que Choisir, 25 à 30 % du temps facturé par les opérateurs de téléphonie mobile aux 37 millions d'abonnés ne sont jamais consommés. Un forfait de 6 heures représente en réalité 4 h 15 de communications réelles, en moyenne. L'UFC Que Choisir constate, de fait, que le temps réel de communication et le temps facturé sont déconnectés : selon le principe de la facturation par palier, un appel de 1 seconde est facturé 1 minute et un appel de 1 min 01s facturé 1 min 30s. Le manque à gagner pour les consommateurs représente environ 25 % du temps total. A l'échelle nationale, cela représente plusieurs milliards de francs...

Ce type de facturation pousse le consommateur vers le hors forfait. A titre d'exemple, UFC-Que choisir estime qu'un consommateur voulant communiquer 6 heures prend un forfait de 6 heures et non pas de 8 heures. Après environ 4 h 30 min de communication réelle, il est facturé 6 heures, 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 heures, mais sa facture, elle, est largement supérieure au prix de l'abonnement.

Pour leur défense, les opérateurs n'hésitent pas à affirmer qu'il est techniquement difficile (et bien entendu coûteux) de mettre en œuvre une facturation détaillée, permettant aux abonnés de s'y retrouver entre temps facturé et temps réel des communications.

C'est pourtant ce qu'offre Coriolis Télécom à ses abonnés. Cette SCS est le seul et unique acteur du secteur à présenter à ses abonnés des factures où le décompte par palier figure en regard de la durée réelle de chaque appel. Un choix de transparence salué par *Que Choisir*.

La facture est d'ailleurs l'un des premiers sujets de litige entre opérateurs et utilisateurs. Peu lisible, peu claire, facturation détaillée payante..., dès les premières heures du succès du GSM, les critiques ont fusé. A tel point que le Conseil national de la concurrence (CNC) a été saisi du dossier. A l'issue d'une première année de travaux, durant laquelle les acteurs se sont finalement accordés sur une terminologie commune, les discussions se sont poursuivies mais deux points ont cristallisé les tensions. Le premier portait sur la facturation détaillée, que les opérateurs refusent de diffuser systématiquement et gratuitement. Le second concernait la mise en évidence sur la facture du temps de communication réellement consommé.

Ces points de crispation ont finalement conduit François Patriat, secrétaire d'Etat aux PME et à la consommation, à trancher par décret, fin octobre. Le texte, donnera droit au consommateur à une facture détaillée gratuite pendant quatre mois, sauf si le consommateur renouvelle à chaque fois sa demande ; ces factures devront également afficher temps facturé et temps réel consommé.