



LA TELEPHONIE MOBILE

La téléphonie mobile s'est totalement intégrée dans notre mode de vie actuel en s'imposant d'une manière très rapide dans notre société.

Les technologies se modernisent si vite que les consommateurs ont parfois du mal à s'y retrouver !

De plus en plus d'offres, de nouveaux services, des portables de plus en plus petits et munis de plus en plus de fonctions : désormais vous pouvez téléphoner, photographier, jouer, vous informer et même filmer ou regarder la télévision !

Alors comment choisir parmi toutes ces options et gérer correctement ses communications pour ne pas crouler sous les factures ?



I - LE TELEPHONE PORTABLE UN NOUVEAU BESOIN ?



La France compte aujourd'hui plus de 43 millions d'abonnés au téléphone portable. C'est énorme d'autant plus que cette nouvelle technologie s'est développée très rapidement.

Au départ, dans les années 80, le téléphone portable servait à transmettre la voix. Aujourd'hui, on y ajoute du texte, des images, du son, de la couleur et même de nouvelles fonctionnalités (internet, appareil photo, et depuis peu, caméra).

Le téléphone portable est devenu un besoin, des enfants aux personnes âgées, chacun a sa propre utilisation et y trouve satisfaction. Cependant il est également un besoin imposé. Désormais les industriels n'hésitent pas à proposer des téléphones pour les enfants de 4 à 8 ans sans tenir compte des éventuels effets que les ondes pourraient avoir sur le développement de l'enfant. Nous ne sommes pas encore certains des effets d'une utilisation quotidienne sur l'organisme. Le principe de précaution devrait donc s'appliquer.

Le téléphone portable : une technologie pratique et utile mais à quel coût ?

PETIT LEXIQUE

Carte SIM : puce présente dans le téléphone et qui permet de stocker des données (formule d'abonnement, répertoire, n° personnel...).

Code PIN et PUK : ce sont des codes d'accès à votre carte SIM, vous choisissez vous-même votre code PIN, en revanche le code PUK est délivré par l'opérateur, il est utilisé pour débloquer votre carte SIM en cas de mauvaise manipulation.

GSM (Global System for Mobile) : on appelle GSM la norme des mobiles de deuxième génération (2G) qui repose sur une technologie numérique (la première génération était analogique).

GPRS (General Packet Radio Service) constitue une évolution importante du GSM. Il permet un accès plus large et plus rapide à de nombreux services multimédias. Le GPRS est en fait une amélioration du réseau existant.

Opérateur : Fournisseur du réseau de téléphonie mobile. Il en existe plusieurs en France : Bouygues Telecom, SFR, Orange et nouvellement Breizh Telecom qui s'est implanté dans le grand-ouest (Basse-Normandie notamment) et Débitel. Ces derniers sont implantés sur les opérateurs déjà existants mais proposent des services indépendants, on parle alors d'opérateurs virtuels. Ces opérateurs sont à surveiller car ils proposent des tarifs très attractifs.

SMS (Short Message Service) : également appelés "textos", ces messages écrits peuvent être reçus ou émis à partir d'un téléphone mobile.

MMS (Multimédia Message Service) : il reprend le principe du SMS mais cette fois-ci pour des messages multimédias (images, vidéo, son...).

WAP (Wireless Application Protocol) : permet l'accès à internet via le téléphone mobile (informations, météo, réservations diverses, horaires SNCF...).



Le saviez-vous ?

Nous sommes aujourd'hui entrés dans la troisième génération de réseau en téléphonie mobile. Ainsi vous avez peut-être entendu parler de 3G ou UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Ce nouveau réseau rend possible l'échange de fichiers plus importants et accroît les possibilités d'utilisation de téléphones toujours plus puissants. Ainsi, caméra et autres gadgets sont intégrés au téléphone mobile, pour un coût d'utilisation élevé et une utilité moins certaine.

II - LES PRINCIPALES FORMULES

La multiplication des formules proposées par les opérateurs, rend difficile la possibilité de faire un comparatif. A vous donc de prendre la formule qui correspondra le mieux à l'utilisation que vous en attendez. En effet, les opérateurs ne vous facilitent pas la vie : les tarifs diffèrent mais les options offertes aussi. Ainsi, un opérateur qui sera plus cher sur un forfait se rattrapera par exemple en offrant des options intéressantes. De nouveaux opérateurs proposent des tarifs très attractifs avec ou sans engagement : la comparaison s'impose !

Voici quelques conseils pour y voir un peu plus clair.

COMPARATIFS ENTRE FORMULES

	AVANTAGES	INCONVENIENTS
FORFAITS CLASSIQUES	Le prix du mobile associé à un forfait est très intéressant. La minute de communication est moins chère.	Difficile à maîtriser. Les dépassements de forfait coûtent très cher. Vous êtes engagé pour plusieurs mois (sauf chez certains opérateurs).
FORFAITS AJUSTABLES	Permet que les dépassements de forfaits coûtent moins cher en adaptant automatiquement la formule à un nombre d'heures supérieur. S'adapte en fonction des besoins. Formule pratique pour les personnes qui appellent beaucoup mais qui ont des besoins qui diffèrent d'un mois à l'autre.	Le plus difficile à maîtriser. Vous êtes engagé pour plusieurs mois.
FORFAITS BLOQUES	Evite le dépassement de forfait donc le gonflement de la facture. Permet une régularité dans les paiements. Quand le forfait est bloqué, vous restez joignable et certains numéros (choisis à la souscription) peuvent être joints également.	Ne permet pas une flexibilité d'un mois sur l'autre. Le coût du forfait est légèrement plus élevé.
CARTES PREPAYEES	Sans engagement, vous rechargez votre temps de communication quand vous le désirez. Formule adaptée pour les personnes qui ont des besoins très ponctuels en téléphonie mobile. De nouveaux opérateurs proposent des tarifs moindres et une durée de vie de la carte plus longue.	Téléphone plus cher à l'achat. Communications plus chères. Les réserves de communications sont limitées dans le temps (jusqu'à 8 mois selon les formules). Chez certains opérateurs la durée de validité de la ligne est également limitée ce qui vous oblige à recharger régulièrement votre crédit (cette obligation est en fait une sorte d'engagement imposé!).

Des comparatifs complets de tarifications, appliquées par les opérateurs, sont disponibles dans certains points de vente (The Phone House par exemple).

III - NOS CONSEILS

Tout d'abord, **évaluez bien vos besoins** : par exemple si vous pensez avoir une utilisation limitée de votre téléphone, rien ne sert de souscrire un abonnement.

Réfléchissez bien aux conséquences d'une souscription à un abonnement : vous êtes souvent lié à l'opérateur pendant plusieurs mois, vous allez recevoir des factures mensuelles qui vont venir s'ajouter à vos charges fixes. Plus la période d'engagement est longue et plus le coût du forfait mensuel sera moindre, oui mais attention une longue période d'engagement suppose une moindre marge de manoeuvre pendant de nombreux mois ; il faut donc se méfier de ces offres. De plus, si vous souhaitez résilier votre contrat alors que vous êtes encore engagé, il vous faudra rembourser le montant de toute la période d'engagement à l'avance, d'où la nécessité de bien réfléchir avant de souscrire.



Vérifiez que l'opérateur choisi couvre bien votre lieu d'habitation. A noter qu'il vous est possible de résilier votre abonnement dans les 7 jours suivant sa souscription (par lettre recommandée avec accusé de réception) lorsque le réseau ne couvre pas votre domicile.

Comparez les tarifs appliqués par les opérateurs, certains défient toute concurrence.

Faites attention aux offres promotionnelles gratuites que l'on vous propose, elles ne sont peut-être pas gratuites tout le temps,

A la souscription, **lisez bien votre contrat**, il vous indique par exemple, les modalités de résiliation.

Renseignez vous sur la garantie, perte, vol, panne, pour ne pas avoir de surprises en cas de problème.

Attention aux demandes que vous formulez à votre service clientèle (par téléphone), il arrive qu'il vous prolonge votre durée d'abonnement ou vous facture un service sans vous avertir. (Exemple : si vous souhaitez revoir votre forfait à la baisse, des coûts peuvent vous être imposés),

Attention également aux points fidélité, certes ils vous permettent parfois de bénéficier d'un nouveau téléphone à moindre coût, cependant, ils permettent à l'opérateur de vous réengager pendant plusieurs mois.

Une liste pour les mauvais payeurs !

Pour se prémunir des incidents de paiements, les opérateurs ont créé un fichier ("liste Préventel") recueillant toutes les informations relatives aux impayés des abonnés de la téléphonie mobile. Cette liste peut être consultée exclusivement par les opérateurs et les sociétés de commercialisation des services. Ainsi, suite à un incident de paiement, une personne peut rencontrer des difficultés à reprendre un abonnement de téléphone.

Pour consulter ce fichier vous pouvez vous adresser à :

GIE Préventel - TSA 90 003
93 588 SAINT-OUEN Cedex

Votre forfait ne vous convient pas :

Certains opérateurs facturent le changement de forfait quand celui-ci est revu à la baisse. Par exemple vous avez souscrit un forfait 6 heures et vous souhaitez passer à un forfait de 4 heures, cette opération peut vous coûter de 15 à 30 €. Renseignez vous bien avant toute souscription.



Le coût des appels d'un téléphone fixe vers un portable :

Jusqu'à maintenant les opérateurs mobiles facturaient ces appels aux opérateurs fixes (donc à vous !), à hauteur de 0,15€ la minute alors qu'en réalité il ne leur coûte que 0,06€ (coût supporté par les opérateurs mobiles pour établir l'interconnexion fixe/portable).

Depuis janvier 2005, les tarifications de ces appels ont baissé de 16 à 17 %. Selon les opérateurs et de nouvelles baisses auront lieu en 2006 et 2007.

Cette baisse reste peu significative car elle ne correspond toujours pas au montant supporté par les opérateurs de téléphonie mobile (6 cts) qui eux tirent toujours bénéfice des appels fixes vers mobiles.

LES SMS RACOLEURS

De plus en plus de messages SMS vous sont envoyés en vous désignant comme gagnant d'une loterie ou comme l'heureux élu d'un amour passionné. Pour connaître le montant de votre gain ou l'amour de votre vie, vous êtes invité à appeler le numéro qui vous est indiqué.

ATTENTION à ces messages qui sont uniquement destinés à vous faire appeler un numéro surtaxé (1,35 € + 0,34€/minute), qui au bout du compte ne vous rapportera rien. Effacez tout bonnement ce message et n'en tenez pas compte, vous ne feriez que payer ces arnaqueurs.

Nos conseils :

Ne communiquez pas à grande échelle votre numéro de téléphone portable, car certaines entreprises vendent vos coordonnées à des personnes qui peuvent être malveillantes et tirer ainsi bénéfice de votre crédulité.

Le décompte à la seconde :

Bon nombre de réclamations ont été formulées aux opérateurs pour que la tarification des appels se fasse à la seconde dès la première minute d'appel. Les choses ont évolué cependant certains opérateurs ont mis en place cette démarche mais la font payer à leur client et sur demande uniquement !

IV - PORTABLES, ANTENNES RELAIS ET SANTE

Beaucoup d'inquiétudes sont soulevées sur l'éventuel impact des ondes électromagnétiques sur l'organisme humain. De nombreuses études sont menées et pour le moment rien n'indique qu'il y ait un véritable danger pour la santé. Cependant, étant donné notre manque de recul par rapport à cette nouvelle technologie, quelques précautions s'imposent.

Conseils pour diminuer la quantité de rayonnement absorbé:

Vérifiez le Débit d'Absorption Spécifique (DAS) inscrit dans la notice, il ne doit pas dépasser 0,08 Watts (pour le corps entier).

Téléphonez dans de bonnes conditions de réception.

Évitez l'usage du portable chez la femme enceinte et le jeune enfant.

Ne laissez pas l'appareil allumé à côté de vous sans arrêt.

Pour lutter contre l'implantation excessive ou abusive d'antennes relais et établir un dialogue entre maires, citoyens et opérateurs téléphoniques, un "GUIDE DES BONNES PRATIQUES ENTRE MAIRES ET OPERATEURS" a été élaboré. N'hésitez pas à consulter les documents relatifs à ces implantations auprès de votre mairie.

Méfiez-vous des offres promotionnelles !

"Bravo vous avez gagné un téléphone portable !". Oui, mais on ne vous a pas dit que pour l'obtenir il fallait souscrire un abonnement de 24 mois !

LOGOS, SONNERIES...

Nous voyons de plus en plus de publicités destinées aux jeunes, sur le téléchargement de sonneries et logos.

N'abusez pas de ces fantaisies, elles coûtent très cher.

Vérifiez que votre portable est compatible avec le service proposé sinon vous risquez de payer pour rien.

En cas de litige :

Contactez le service chargé de traiter les réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception.

Contactez une association de consommateurs au plus vite.

Ne suspendez pas vos paiements même s'il s'agit d'une erreur de l'opérateur, vous risqueriez d'être confronté à des difficultés encore plus grandes.



Que faire de vos anciens téléphones portables ?

Ne les jetez surtout pas dans la nature ni dans votre poubelle ! Certains composants des téléphones portables sont très toxiques. Aussi doivent-ils suivre une filière de récupération spécifique.

Une Directive Européenne sur les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) a été adoptée en 2002 et est en cours de transcription dans la loi française. À terme, les fabricants et distributeurs de ces équipements seront responsables de la récupération et de la mise en place d'une filière de traitement.

En attendant, vous pouvez garder vos téléphones dans vos tiroirs ou les porter à la déchetterie. Cependant le mieux est de garder le plus longtemps possible ce type d'appareil, et de ne pas succomber aux tentations d'être en possession du portable dernier cri, quelle importance, tant que votre appareil fonctionne ! Car rappelons le, ces appareils sont certes très utiles mais également très polluants (au niveau de la fabrication et de la récupération).

Cette fiche vous a été présentée par le Centre Technique Régional de la Consommation de Basse-Normandie

Les associations adhérentes : Association de Défense d'Éducation et d'Information des Consommateurs (ADEIC), l'Association Familiale de l'Agglomération de Cherbourg (AFAC), l'Association Familiale Catholique (AFC), l'Association Familiale de Douvres (AFD), le Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques (CDAFAL), la Confédération de la Consommation du logement et du Cadre de Vie (CLCV), la Confédération Nationale du Logement (CNL), la Confédération Syndicale des Familles (CSF), Familles de France (FF), Familles Rurales (FR), Information Défense des Consommateurs Salariés-CGT (INDECOSA-CGT), l'Union Départementale des Associations Familiales de l'Orne (UDAF 61), Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir (UFC-QC), l'Union Féminine Civique et Sociale (UFCS).

Pour plus d'informations sur les associations de consommateurs, vous pouvez consulter notre site internet www.consonormandie.net ou nous téléphoner au 02 31 85 36 12
CTRC Basse Normandie 89, rue d'Hastings 14000 CAEN