



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 17 janvier 2013

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Internet mobile défaillant : L'UFC-Que Choisir dépose plainte contre Free Mobile

Au lendemain des premières mises en cause de la qualité du réseau 3 G, l'UFC-Que Choisir rend publique une étude technique approfondie qui met en évidence le manque criant de qualité des services 3G de Free Mobile en itinérance et, forte de cette expertise, dépose plainte contre l'opérateur pour pratiques commerciales trompeuses.

Sur la base de témoignages et d'alertes officielles, notamment du régulateur des télécommunications (ARCEP) en Novembre 2012<sup>1</sup>, l'UFC-Que Choisir a mené l'enquête pour déterminer l'ampleur du problème sur les usages de l'Internet mobile. L'objectif de cet audit était de mesurer les taux de non qualité (TNQ) sur des usages audio, vidéo et le téléchargement d'une application auprès des quatre opérateurs sur leur réseau en propre et, en plus pour Free Mobile, en itinérance.

A cette fin, une campagne de 2 465 mesures<sup>2</sup> a été menée par un expert indépendant, en deux vagues<sup>3</sup>, en Ile-de-France, à Lille et à Toulouse. Les résultats de cette campagne sont plus que troublants : il existe clairement un problème qualitatif sur le réseau Free Mobile en itinérance d'une ampleur inattendue qui conduit à présumer d'une restriction de la part de l'opérateur !

#### Des taux de non qualité stupéfiants

Par exemple, pour un débit supérieur à 2 000 kbs, le taux de non qualité<sup>4</sup> pour Free en itinérance est de 78% sur Youtube contre 10% en moyenne pour les opérateurs historiques (Bouygues Télécom, SFR, Orange) et de 88% pour Dailymotion contre 7% en moyenne pour les historiques. Sur son propre réseau Free Mobile est significativement moins performant que les historiques mais enregistre des résultats bien meilleurs, le TNQ est, par exemple, de 18% à la fois pour Youtube et Dailymotion, proche des autres opérateurs.

#### Des incidents de réseau majeurs

Avec un débit d'au moins 2 000 dans 30% des cas sur Youtube, le chargement de la vidéo n'a pas démarré du tout. Pour Dailymotion, à la même vitesse, dans 70% des cas la vidéo n'a pas démarré au bout d'1 minute (normalement quelques secondes suffisent).

<sup>1</sup> Voir à partir de page 57 [http://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/cr-enquete-QoS-2g-3g-nov2012.pdf](http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/cr-enquete-QoS-2g-3g-nov2012.pdf)

<sup>2</sup> Mesures doublées, car chacune est réalisée sur un Smartphone Apple iPhone 4S et sur un Samsung Galaxy SII.

<sup>3</sup> Du 1<sup>er</sup> au 7 novembre et du 5 au 9 décembre 2012.

<sup>4</sup> Des taux de non qualité (TQN) qui regroupent trois critères : le chargement du contenu démarre, la séquence n'a pas démarré au bout d'une minute / le téléchargement n'est pas complété au bout de 2 minutes, la durée de la séquence est inférieure à la moyenne sur l'ensemble des réseaux propres (je hors free itinérance).



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 17 janvier 2013

### **Un fonctionnement du réseau anormal**

Un autre résultat très inquiétant tient à l'évolution du TNQ sur le réseau Free Mobile en itinérance qui augmente avec le débit. Or, logiquement nous devrions observer l'inverse : la qualité (l'expérience utilisateur) doit s'améliorer à mesure que le débit augmente, c'est d'ailleurs ce que nous observons avec les opérateurs historiques mais aussi avec Free Mobile sur son propre réseau.

L'ensemble de ces éléments contraint l'association à conclure à l'existence de restrictions sur les services en itinérance. Si l'on pouvait penser que celles-ci proviennent d'Orange pour gêner son concurrent, l'ancienneté des dysfonctionnements (avril 2012), alliée à l'absence de réactions de Free oblige à écarter cette hypothèse d'autant plus qu'Orange a annoncé que le contrat conclut avec Free Mobile interdit toute discrimination entre les abonnés de ces deux opérateurs. Tous les éléments semblent indiquer que Free Mobile agit de manière à décourager la consommation de données pour éviter de payer à Orange une trop grande quantité de données.

### **Au vu de ces éléments et décidée à garantir aux abonnés Free Mobile la qualité de service promise par l'opérateur, l'UFC-Que Choisir :**

- Porte plainte contre la société Free Mobile pour pratiques commerciales trompeuses sur le fondement des articles L. 121-1 et suivants du Code de la consommation ;
- Demande (de nouveau) aux pouvoirs publics la mise en place d'un observatoire indépendant de la QoS sur les réseaux fixes et mobiles