



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 19 novembre 2013

COMMUNIQUE DE PRESSE

Qualité de la 3G : Encore plus de « freeture » sur les réseaux

Alors que la 3G reste la norme pour la quasi-totalité des consommateurs malgré la débauche publicitaire des opérateurs sur la 4G, l'UFC-Que Choisir dévoile ce jour la réactualisation de son étude technique approfondie sur la qualité de la 3G¹. Cette nouvelle analyse souligne que si la situation se dégrade chez plusieurs opérateurs, Free reste plus que jamais la lanterne rouge tant sur son réseau en propre qu'en itinérance². Plus généralement, l'UFC-Que Choisir dénonce un risque réel de transhumance forcée des consommateurs vers la 4G, et en appelle au régulateur des télécoms pour éviter ce risque et aux consommateurs pour alimenter l'Observatoire de l'Internet mobile qu'elle lance aujourd'hui.

Qualité de la 3G : la situation se dégrade chez plusieurs opérateurs

L'augmentation de 5 points en moyenne de la part des débits élevés (supérieurs à 2 000 kb/s) entre nos deux études ne saurait masquer la plus forte augmentation de la part des très faibles débits (de 0 à 500 kb/s) : + 6 points. Or, plus les débits sont faibles, plus la qualité d'usage se dégrade, ce qui se ressent notamment sur l'utilisation des services de streaming vidéo et audio chez plusieurs opérateurs. Si la dégradation est peu marquée chez SFR (hausse 1,3 point des taux de non qualité³), elle est plus conséquente pour le premier d'entre eux, Orange (hausse de 3 points). Mais comme en janvier, la palme de la non qualité doit être décernée, et de très loin, à Free.

Free : il n'a (toujours) pas le bon débit !

Les performances de Free se sont très nettement dégradées : la hausse des taux de non qualité sur son réseau propre a explosé de 16,5 points depuis notre dernière étude ! Cette dégradation est bien plus inquiétante et préjudiciable que le taux de non qualité en itinérance, dénoncé en janvier, car à terme, ce sera ce seul réseau qui sera utilisé par l'ensemble des abonnées Free Mobile. Notre résultat interroge donc sur les investissements réellement consentis par l'opérateur pour le déploiement de sa 3G, à l'heure même où il s'emploie à préparer l'arrivée de ses offres 4G.

De la 3G à la 4G : vers une transhumance forcée des consommateurs ?

Notre étude pointe la dégradation des offres 3G de Bouygues Telecom. En effet, l'opérateur ne propose plus la technologie H+ (dont le débit maximum théorique est de 42 Mbit/s) sur son catalogue⁴ pour n'offrir que de la 3G+, d'un débit maximum théorique six fois inférieur. Par ailleurs,

¹ 3 040 mesures ont été effectuées (soit 21,3 % de mesures supplémentaires par rapport à notre enquête de janvier 2013), à Grenoble, en Ile de France, à Lille et à Toulouse. Les comparaisons entre les résultats des deux études s'effectuent toujours à périmètre géographique constant.

² C'est-à-dire en utilisant le réseau d'Orange, avec lequel Free est sous contrat.

³ Ce chiffre est déterminé sur la base de la comparaison des taux de non qualité constatés dans les deux études, à périmètre constant, pour les débits supérieurs à 2 000 kbit/s.

⁴ On notera que pour l'instant l'opérateur la maintient sur ses offres low cost B&You.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 19 novembre 2013

son forfait 3G le plus cher n'alloue plus que 500 mégas octets de datas échangeables, loin des standards jusqu'alors en vigueur pour les forfaits premiums (3 gigas). Cette situation apparaît comme une manœuvre visant à dégrader les conditions d'utilisation de la 3G pour valoriser artificiellement la 4G. Faisant de la 4G un enjeu stratégique, il est à craindre que les opérateurs généralisent la pratique, ainsi qu'une baisse des investissements sur les réseaux 3G.

Au vu de ces éléments, l'UFC-Que Choisir, soucieuse de garantir aux consommateurs un Internet mobile de qualité :

- **Saisit l'ARCEP pour lui demander de fixer dès à présent des exigences sur une qualité de service minimale pour la 3G, et de lier ces exigences à la capacité des opérateurs à exploiter les fréquences 4G.**
- **Lance un appel aux consommateurs pour alimenter l'Observatoire de la couverture de l'Internet mobile du territoire qu'elle met en place, en téléchargeant gratuitement son application « Info Réseau » sur le Play Store⁵ afin d'enrichir sa base de données.**

⁵ Un dossier sur cette application est disponible sur le site de l'UFC-Que Choisir à la page suivante : <http://www.quechoisir.org/app/forfait-mobile/couverture-reseau-mobile/>