

## Les forfaits téléphoniques à bas coût sont-ils forcément une bonne affaire ?



L'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt) a publié un rapport qui montre la hausse des plaintes de clients d'opérateurs mobiles. La faute aux forfaits low-cost ?

Avec Fabien  
Grenier

**Atlantico : Le [rapport](#) de l'Afutt ([cliquez ici](#) pour le consulter) indique une hausse de 21% des plaintes des clients d'opérateurs mobiles en 2012. Baisser le prix du forfait revient-il à baisser la qualité du service rendu ?**

**Fabien Grenier :** La différence se fait surtout au niveau du service client. Les forfaits low-cost ne proposent pas de service clientèle à joindre au téléphone, tout est digitalisé. C'est un système communautaire, c'est-à-dire que ce sont les internautes qui se répondent entre eux. Les opérateurs mettent en avant leurs meilleurs contributeurs. Quant aux conseillers, ils n'existent plus : ce sont les utilisateurs qui remplissent cette mission.

Ce système ne convient pas à tout le monde, il faut être à l'aise avec internet. Certains ont besoin de se rendre dans une boutique. La tranche d'âge 18-24 ans marque un intérêt fort pour ce type de forfait.

### Quels sont les problèmes récurrents des forfaits à bas coûts ?

Il faut faire attention aux conditions générales de ce que les opérateurs appellent l'illimité. En réalité il y a un nombre de destinataires maximum (environ 250), et une durée limitée (environ 3 heures par appel).

On peut aussi rencontrer des problèmes de portabilité, avec le transfert de numéro qui ne se fait pas assez rapidement. Il y a un risque également de voir sa facture téléphone dépasser le prix initialement prévu si l'utilisateur n'est pas suffisamment vigilant. Par exemple, les forfaits à 9,99€, proposent l'illimité des appels et des SMS, mais pas de web. Chaque navigation sur Internet est directement facturée en hors forfait. Il faut bien regarder les conditions, et s'informer en amont.

Ensuite quand un marché s'ouvre, il y a forcément des couacs, tout ne peut pas être calibré dès le début.

### Faisons-nous réellement des économies en choisissant un forfait low cost ?

C'est au cas par cas. Aujourd'hui, quelqu'un qui a déjà un smartphone dont il est satisfait et n'a pas besoin d'un nouveau terminal mobile a tout intérêt à adopter un forfait moins cher. Maintenant, quelqu'un qui souhaite un nouveau smartphone, s'il souscrit à un forfait low-cost devra payer son téléphone au prix fort. Il faut faire le calcul avant de se décider. Avec l'apparition des forfaits à bas coût, on note une recrudescence des achats de téléphones d'occasion.

