

FICHE 6

LES OFFRES DE TÉLÉPHONIE ET D'INTERNET MOBILE

LES CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DE L'ABONNEMENT

Le type de facturation

Il existe différents types de facturation en fonction de votre besoin de consommation :

- **au « compteur »** : un abonnement de base auquel s'ajoute une facturation des consommations à l'unité (minute, SMS, Mo¹) ;
- **forfait limité** : un abonnement incluant un forfait mensuel de consommation plafonné au-delà duquel les consommations sont facturées à l'unité (le plafond est couramment exprimé en volume de données) ;
- **forfait dit « illimité »** : un abonnement permettant une consommation « sans limite » de voix, de SMS et/ou de data.

L'engagement

Des offres sont proposées avec une durée d'engagement contractuel qui correspond à la période pendant laquelle le client s'engage à rester abonné. Une résiliation pendant cette durée engendre des frais pour le client.

Les durées d'engagement sont variables. Cependant, si vous êtes une **micro-entreprise**² (moins de 10 salariés, moins de 900 000€ de chiffre d'affaires net et moins de 450 000€ de bilan), une **petite entreprise** (moins de 50 salariés, moins de 15 millions d'euros de chiffre d'affaires net et moins de 7,5 millions d'euros de bilan) ou un organisme à but non lucratif, le code de la consommation interdit aux opérateurs de vous imposer des contrats qui vous engageraient pendant plus de 24 mois, sauf si vous renoncez expressément à cette protection lors de la conclusion du contrat, pour plus d'information vous pouvez consulter : [FICHE I8 : Comment gérer les contrats avec les opérateurs télécoms de votre entreprise ?](#)

Certaines offres sont proposées sans période d'engagement.

L'accès à la data

Les offres pour les professionnels et les entreprises comprennent généralement une composante data nécessaire pour accéder à des services disponibles sur internet ou télécharger des données. Une attention doit être portée au mode de facturation de cette composante et au volume de données proposé pour sélectionner une offre correspondant à vos besoins en data.

L'accès au réseau 5G (technologie la plus performante pour la data) est proposé dans certaines offres avec un surcoût sous réserve d'un terminal compatible avec le réseau 5G.

Quelques opérateurs proposent des offres dédiées uniquement à la data, sans appels vocaux et SMS. Ces offres permettent par exemple de connecter des terminaux (ordinateurs portables, tablettes, routeurs, capteurs, etc.) à internet en y insérant une carte SIM, ou via une e-SIM ou une clé 4G/5G. S'agissant de la connexion de terminaux de type ordinateurs portables à internet, elle peut également être réalisée en utilisant la fonction de partage de connexion d'un téléphone mobile (à activer dans les paramètres du mobile). Suivant l'offre souscrite, ce partage peut toutefois faire l'objet de restrictions, principalement sur le volume de données partageable.

Les usages à l'international

Les forfaits distinguent les composantes suivantes :

- l'émission d'appels, SMS, MMS depuis la France vers un certain nombre de pays ;
- les options « **roaming** » (itinérance), qui permettent d'utiliser son forfait mobile (appels, SMS, MMS et data) depuis un certain nombre de pays.

Lorsque le périmètre de l'offre souscrite est seulement national, les communications depuis ou vers l'international sont susceptibles d'être facturées à la minute en « hors forfait ».

1. Mégaoctet (Mo) : unité permettant de définir une quantité de données numériques.

2. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.

Une distinction en matière de tarification est souvent faite dans les offres pour les appels vers l'international selon que vous appelez un numéro fixe ou un numéro mobile.

En Europe, depuis le 15 juin 2017, les utilisateurs en déplacement dans l'espace économique européen (pays membres de l'UE, Islande, Liechtenstein et Norvège) peuvent utiliser leur téléphone mobile dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine. Cet usage « comme à la maison » répond néanmoins à un certain nombre de règles (durée du séjour, limite de la consommation de data). Il convient de choisir son forfait en fonction de ses besoins.

🌐 [Comment fonctionnent les frais d'itinérance en Europe ?](#)

🌐 [Le grand dossier de l'Arcep sur l'itinérance internationale](#)

L'équipement en téléphone mobile

Certaines offres incluent la fourniture d'un terminal mobile qui est souvent subordonnée à une durée d'engagement, la valeur du mobile étant répercutée dans le montant de l'abonnement mensuel. D'autres offres dissocient l'achat du terminal de l'abonnement. Des services divers peuvent accompagner la fourniture du mobile : livraison gratuite des équipements, échange du mobile en cas de dysfonctionnement, outils de gestion ou de sécurisation, etc.

L'achat de terminaux mobiles reconditionnés peut être proposé par les opérateurs. Des entreprises se sont également spécialisées dans la vente de terminaux reconditionnés et disposent d'un large catalogue de références.

Etant donné l'extinction annoncée par les opérateurs de leurs réseaux 2G et 3G, il convient de vous assurer de la compatibilité de votre terminal avec le réseau 4G et la technologie d'appels « voix ou SMS » sur 4G (ou VoLTE pour *Voice over LTE*). Suivant vos besoins, d'autres caractéristiques du terminal peuvent être prises en compte, par exemple la compatibilité 5G SA ou e-SIM et la capacité à supporter le multi-SIM ou une carte micro-SD.

🌐 [Fermeture des réseaux mobiles 2G et 3G : ce qu'il faut anticiper](#)

Le service client

Les offres proposent des niveaux différents d'individualisation (service après-vente spécifique aux professionnels, interlocuteur dédié, etc.) et d'accessibilité du service après-vente (interface internet, hotline, etc.) à des horaires qui varient (jours et heures ouvrées / non ouvrées). Ces éléments doivent être analysés au regard de la nécessité des services en question.

CHOISIR UNE OFFRE DE TÉLÉPHONIE ET INTERNET MOBILE

Voici plusieurs éléments pouvant être examinés afin de choisir une offre mobile :

- comparer la couverture géographique des services voix/ SMS et internet mobile proposés par les opérateurs. Pour plus d'informations : 🌐 [Mon réseau mobile](#) ;
- comparer la qualité des services mobiles, qui fait l'objet de campagnes de mesure régulières. Pour plus d'informations : 🌐 [La qualité des services mobiles](#) ;
- comparer les terminaux selon les fonctionnalités désirées et les systèmes d'exploitation privilégiés par l'entreprise ;
- examiner les fonctionnalités de gestion de la flotte mobile prévues par l'offre ;
- comparer le mode de facturation de la composante *data* et les volumes de données proposés ;

- comparer les pays vers lesquels et depuis lesquels vous pouvez appeler sans surcoût ;
- considérer la flexibilité de l'offre (exemple : ajout et suppression d'options via un espace client) ;
- considérer les services après-vente fournis, ainsi que les modalités permettant de contacter ces services.

Si vous êtes une petite entreprise, une micro-entreprise ou une association à but non lucratif, vous pouvez bénéficier de certaines mesures protectrices contenues dans votre offre contractuelle et issues du code de la consommation (fourniture du récapitulatif contractuel, plafonnement de la durée d'engagement du contrat à 24 mois, mise à disposition d'un outil vous permettant de suivre votre consommation, etc.). Pensez à vérifier ces points si vous êtes intéressé.