

Informations: Jean-Philippe Ducart
Service de presse: 02-542 33 27
David Wiame
www.test-achats.be

21 août 2009

Test-Achats déclare la guerre aux SMS trop chers *Nouvelle comparaison européenne des tarifs mobiles*

Sur base d'une comparaison européenne (8 pays, 1500 tarifs), Test-Achats constate que la Belgique est dans le ventre mou du classement des tarifs mobiles et que, par rapport aux tarifs de roaming, les sms sont trop chers. Test-Achats réclame le plafonnement des prix des sms nationaux à 0,06€. Il n'est pas rare qu'en fonction des formules et des profils, la Belgique soit entre 3 fois et 4 fois plus chère. Les causes sont connues : absence de concurrence, tarifs de terminaison trop élevés, consommateur captif (et l'offre conjointe ne va rien arranger), manque de transparence, ... Test-Achats demande l'exécution de la décision de baisse des tarifs de terminaison, la mise en place d'un code de conduite visant notamment à plafonner la durée et l'indemnité de résiliation des contrats ainsi que la diffusion de fiches standardisées de comparaison des produits. Et parce qu'il faut bien choisir sa formule tarifaire, contrairement à la majorité des Belges (900Mios€ payés en trop), le simulateur tarifaire de Test-Achats est ouvert pendant une semaine sur www.test-achats.be

Les tarifs mobiles au banc d'essai

En collaboration avec des organisations de consommateurs européennes, Test-Achats a comparé les différentes offres de 8 pays européens parmi plus de 1500 formules tarifaires d'opérateurs de téléphonie mobile. Les profils retenus sont ceux de l'OCDE, élaborés pour le secteur, à savoir le light, le medium et le profil intensif, ajouté à ceux-ci, celui des sms intensifs. L'OCDE est elle-même à l'origine d'une comparaison pour 2008 par pays de l'organisation. Mais Test-Achats est allé plus loin et a analysé les tarifs de mai 2009, en recherchant les offres les plus intéressantes, pour chaque opérateur de réseau (Base, Proximus, Mobistar) mais aussi pour les opérateurs alternatifs les plus intéressants. Les différences sont frappantes.

Profil light mais pas tarif Light !

Si vous appelez environ 45 minutes par mois et que vous envoyez 33 sms, alors mieux vaut habiter aux Pays-Bas où vous trouverez une formule disponible pour 5 €/mois. Pour la formule la plus intéressante en Belgique, il faut choisir la formule Aldi Talk, carte prépayée au coût de 8,72€/mois. C'est quand même déjà 1,7 fois plus cher que la formule hollandaise la plus intéressante. L'opérateur de réseau le plus avantageux est Base mais en comptant le double de ce que vous coûterait la formule aux Pays-Bas puisque cette formule coûte exactement le double de ce qui

est pratiqué aux Pays-Bas (Base postpaid 1 pour 10€). Mobistar se retrouve encore plus loin dans le classement en étant 2,4 fois plus cher à 12,01€ et Proximus enlève la palme de l'opérateur belge le plus cher avec son Smile Together 10 à 13,95€, soit presque 3 fois plus cher.

Profil moyen, gros payeur ...

Si vous appelez environ 2 heures par mois et que vous envoyez une cinquantaine de sms, c'est de nouveau nos voisins bataves qui s'en sortent le mieux avec la formule la plus avantageuse à 7,2€/mois. La formule la plus intéressante en Belgique est à trouver chez Toledo Mobile, ce qui reste tout relatif puisqu'elle coûte près du double que la formule hollandaise, soit 14,2€. Les opérateurs de réseau ne sont jamais les plus intéressants. Base est 2,5 fois plus cher et Mobistar, 3 fois plus cher. Proximus ferme la marche en étant 4 fois plus cher que les hollandais à 29,63€.

A utilisateur intensif, facture intensive ...

Si vous appelez environ 4 heures par mois et que vous envoyez 55 sms, les hollandais l'emportent de nouveau avec une formule à 11,9€ alors que la formule la plus avantageuse belge, celle de Toledo 25 de Toledo Mobile, vous coûtera 25€/mois, soit plus du double. L'opérateur de réseau le plus intéressant est 3 fois plus cher (Base Postpaid 1 pour 35,28€/mois). Mobistar est déjà 3,8 fois plus cher avec sa formule MyComfort My 45 (45€/mois) et Proximus reste parmi les plus chers avec sa formule Smile Exclusive 50 à 50€ et 4 fois plus cher que les hollandais.

Causes : on connaît la chanson

Test-Achats enfonce des portes ouvertes lorsqu'il s'agit de dénoncer le manque de concurrence dans ce secteur. Alors si les causes sont connues, pourquoi les autorités n'apportent-elles aucun remède ? Quelques mois auparavant, en janvier 2008, Test-Achats pointait du doigt la stagnation des tarifs mobiles (depuis 2005) avant de déposer plainte contre les hausses illicites de tarifs de Mobistar et Proximus au premier trimestre 2009. Ces plaintes n'ont pas encore abouti et avaient pour objectif d'attirer l'attention du Ministre en charge des télécoms et de différentes instances publiques. Le régulateur fédéral, à savoir l'IBPT, est sans voix. Ses décisions sont systématiquement attaquées par les opérateurs de réseau. Bel exemple : le dossier des tarifs de terminaison, les frais demandés par un opérateur à un autre pour acheminer les communications sur son réseau. Une décision de l'IBPT visant à les faire baisser est suspendue et la situation est bloquée depuis mi-2008, ce qui fait subir à la Belgique un fameux retard par rapport aux autres pays européens.

L'Europe montre les dents

Le manque d'intervention au niveau national contraste singulièrement avec l'approche européenne. Après l'intervention forte de la Commission européenne en faveur du plafonnement des tarifs de roaming des communications mobiles, la même mesure vient d'être appliquée aux sms émis de l'étranger. Cela mène à une situation aberrante pour le consommateur belge : alors qu'il paiera entre 0,10 et 0,15€ dans les formules standard domestiques (nationales), il paiera d'un pays européen vers son propre pays un maximum de 0,13€. En d'autres termes, et en poussant le raisonnement à l'extrême, il pourrait être recommandé de passer la frontière pour envoyer un sms moins cher ! Mais que fait la police? Que fait l'IBPT?

L'histoire est à peu près la même pour les communications mobiles : certaines émises de l'étranger sont moins chères. Imaginons une communication vers l'Italie : de Belgique, cela vous coûtera entre 0,65 et 1,20€/min. Si vous franchissez la frontière, il ne vous en coûtera qu'entre 0,45 et 0,52€/min. Y-a-t-il une explication sensée à cela ?

SMS, stop à la vache à lait des opérateurs

Cette situation démontre à suffisance la marge dégagée en Belgique sur les sms. Si un sms transfrontalier ne peut excéder 0,13€, il n'y a plus de raison d'avoir des sms "belges" jusqu'à 0,15€. De plus, en prenant comme base les marges réalisées par les opérateurs sur les appels entre coût national et coût en roaming, on peut estimer que le prix d'un SMS en Belgique ne doit plus coûter plus de 0,06 €.

Test-Achats exige donc que l'IBPT prenne ses responsabilités et plafonne le sms national à 0,06€.

Test-Achats exige par ailleurs ...

A côté de cela, une discussion approfondie doit avoir lieu sur les tarifs de terminaison en faveur du consommateur et conformément aux recommandations de la Commission européenne. Test-Achats demande d'imposer aux opérateurs des fiches standard permettant la comparaison des tarifs et une meilleure mobilité, à l'instar de la France. Test-Achats demande également l'élaboration d'un code de conduite des télécoms (comme en matière d'énergie) limitant notamment la durée des contrats à 12 mois mais aussi pour plafonner l'indemnité de résiliation.

Enfin, Test-Achats ouvre pour une semaine son module de tarifs (www.test-achats.be) permettant au consommateur de comparer la meilleure formule en fonction de son profil personnalisé. Par le passé, Test-Achats rappelle avoir calculé que les Belges payaient leur formule d'abonnement beaucoup trop chère, ce qui, sur base d'une extrapolation nationale, donnait un montant de trop payé de 900.000.000€ par les consommateurs belges parce qu'ils ne choisissent pas la bonne formule.