

Journée mondiale des droits des consommateurs 2017

10100
10000111
1010001
JOURNÉE MONDIALE 0111
DES DROITS DES 0100001
CONSOMMATEURS 2017 0
010100
1010

Changer d'opérateur de téléphonie mobile

Depuis l'arrivée d'un 4^{ème} opérateur en 2012, la concurrence est plus importante dans le secteur de la téléphonie mobile au bénéfice du consommateur.

Auparavant, les abonnés détenaient surtout des offres avec engagement de 12 ou 24 mois. Ces offres, qui existent toujours, proposent la vente d'un téléphone à un tarif très bas dit « subventionné ». En réalité la facturation mensuelle de ces offres inclut un remboursement échelonné du mobile et partir chez un concurrent en cours d'engagement implique des pénalités de résiliation souvent lourdes.

Aujourd'hui les consommateurs s'orientent massivement vers des offres sans fourniture de téléphone. Ces offres sont sans engagement et proposent des tarifs très agressifs.

Changer d'opérateur en conservant son numéro de téléphone et son téléphone n'a jamais été aussi simple, cela permet de bénéficier de promotions et/ou d'un meilleur service.

La check list du changement d'opérateur

1 - Je demande mon Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

Je compose le 3179 depuis mon téléphone mobile, un message vocal confirmé ensuite par un sms m'indiquera :

- Si je suis toujours engagé
- Le numéro à communiquer à mon prochain opérateur pour pouvoir conserver mon numéro de téléphone.

Si je suis toujours engagé, je calcule ma pénalité de résiliation pour décider ou pas de changer d'opérateur :

- Pour un engagement total de 12 mois. Je serai facturé de la totalité des mensualités restantes jusqu'à la fin de l'engagement.
- Pour un engagement total de 24 mois. Pour une résiliation à partir du 13^{ème} mois, je serai facturé du ¼ des mensualités restantes jusqu'à la fin de l'engagement.



2 – Je déverrouille mon téléphone

Si mon téléphone m'a été fourni par mon opérateur, il est souvent « simlocké ». Cela signifie qu'il n'acceptera pas la carte sim d'un autre opérateur.

Je demande sans attendre à mon opérateur actuel la procédure/ le code pour « désimlocker » mon téléphone. L'information est gratuite quand j'ai acheté mon téléphone depuis plus de 6 mois (voire même 3 mois chez certains opérateurs).

3 - Je choisis mon nouvel opérateur de téléphonie mobile

Je choisis la formule qui me correspond :

- Une offre classique avec engagement de 12 ou 24 mois et avec fourniture de mobile à tarif dit « subventionné ». Avec cette formule mes mensualités sont plus élevées et je suis tenu de rester chez cet opérateur pendant l'engagement sauf à payer de pénalités.
- Une offre low cost sans engagement et sans fourniture de mobile car je conserve le mien. Avec cette formule, je conserve la possibilité d'acheter un nouveau mobile et d'en étaler le paiement.

Je choisis le type de forfait qui correspond à mes besoins :

- Une offre avec un nombre défini d'heures d'appel et de sms, avec ou sans internet mobile.
- Une offre dite « illimitée » en appels, sms et internet mobile. Je lis avec attention les mentions car, malgré l'appellation de mon offre, certaines utilisations me seront facturées en plus (appels n° spéciaux, dépassement de la limite de l'internet mobile, appels depuis et vers l'étranger etc).

Un tarif bas, une promotion alléchante ne doivent pas être les seuls critères de choix car payer peu cher un mauvais service n'est au final pas très intéressant. Je consulte la carte de couverture de mon futur opérateur depuis son site internet, cela me permet de savoir si son service voix, sms et internet mobile est bien disponible dans ma région. Il existe des comparateurs plus ou moins fiables sur la qualité des offres de téléphonie mobile. L'Arcep, le gendarme des télécoms, réalise un comparatif indépendant depuis des années qui peut s'avérer très utile pour choisir son opérateur.

4 – Je souscris un nouveau contrat

Je n'envoie surtout pas de courrier de résiliation à l'opérateur que je quitte, c'est mon nouvel opérateur qui s'en occupe. Je souscris directement chez mon nouvel opérateur en demandant la portabilité de mon numéro de téléphone. Mon nouvel opérateur va me communiquer une date et un horaire de portabilité.

5 – J'ai changé d'opérateur

J'ai reçu la carte sim de mon nouvel opérateur, je dois l'activer selon la procédure indiquée.

Le jour de la portabilité qui m'a été indiqué, j'ai ma nouvelle carte sim sur moi. Lorsque l'écran de mon téléphone indique une absence de réseau, je fais l'échange des cartes sim. Il faut en général moins d'une heure pour que tout rentre dans l'ordre.