

C'est bientôt Noël, fiez-vous au régulateur plutôt qu'aux opérateurs avant de souscrire une offre 5G

Paris, le 19 novembre 2021

Nombreux seront les consommateurs à être incités à souscrire une offre 5G pour les fêtes. Avant de passer le pas, Familles Rurales les invite à la vigilance en vérifiant que l'opérateur choisi sera à la hauteur de leurs attentes. Comment ? En consultant l'enquête de qualité de service publiée aujourd'hui par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes) laquelle a évalué la performance des réseaux des 4 principaux opérateurs. Le régulateur propose notamment un classement en fonction des débits disponibles. Sur ce point, malgré une communication mettant en avant les débits offerts par son réseau, Free mobile se classe dernier (31Mbt/s en moyenne contre 71Mbt/s pour Bouygues Telecom, 84 Mbt/s pour SFR et 142 Mbt/s pour Orange). Familles Rurales réitère son interpellation au gouvernement. Comme il l'avait suggéré, Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé de la transition numérique et des communications électroniques, doit prendre ses responsabilités en mettant fin par arrêté aux publicités pleines de promesses mais qui n'engagent que ceux qui y croient.

Familles Rurales se réjouit de voir le régulateur – l'ARCEP – publier sa première enquête de qualité de service sur la 5G. Les consommateurs disposent ainsi d'un outil permettant de confronter les différents réseaux. En effet, il n'existe pas « une » 5G mais plusieurs dont les performances dépendent en grande partie de la technologie utilisée. On décompte 3 bandes de fréquences sur lesquelles s'appuie la 5G :

- La 700 MHz dont la propriété principale est de permettre une meilleure pénétrabilité (signal aussi bon ou presque à l'intérieur des bâtiments qu'en dehors) et une meilleure portée (couverture plus étendue),
- La 3,5GHz qui offre à la fois des débits sensiblement renforcés et une meilleure couverture,
- La 26 GHz, qui n'est pas encore disponible et marquera une rupture technologique du fait de débits très rapides et d'une moindre latence. Elle aura néanmoins une portée beaucoup plus limitée.

Selon le choix stratégique de l'opérateur d'investir plutôt dans telle ou telle bande de fréquences (Free utilisant très majoritairement la bande 700 MHz), le service apporté au consommateur ne sera donc pas le même. Or, pour Familles Rurales, les opérateurs qui ont l'obligation d'informer valablement et sans équivoque les consommateurs sur ces caractéristiques techniques, ne le font pas tous de manière optimale. Les confusions entretenues entre les différentes bandes de fréquences et la qualité de service qui en découle peuvent s'avérer très décevantes pour les consommateurs. **Acquérir un téléphone « compatible 5G » avec la promesse inatteignable de débits décuplés est condamnable tant d'un point de vue écologique qu'économique selon Familles Rurales.**

L'enquête de qualité de service publiée ce 19 novembre par l'ARCEP constitue un premier pas vers la transparence. En attendant l'intervention du ministre, Familles Rurales invite les consommateurs à ne pas céder trop rapidement aux sirènes de publicités alléchantes sans garantie d'un débit minimum atteignable.