

## Fiche pratique

# Avoir une couverture réseau mobile suffisante et satisfaisante Le nouveau cadre réglementaire

Une zone de territoire est considérée comme couverte par un réseau mobile lorsqu'il est possible de passer un appel téléphonique et de le maintenir durant une minute, à l'extérieur des bâtiments et en usage piéton.

## Conseils avant de souscrire un abonnement mobile et de s'engager pour 12 ou 24 mois

Avant toute souscription à un abonnement mobile, veillez à vous renseigner sur la couverture du réseau de l'opérateur que vous avez choisi en consultant les cartes interactives mises en ligne sur son site comme sur ceux des différents opérateurs.

Vous pouvez aussi consulter :

- La liste des zones identifiées par le gouvernement pour lesquelles les opérateurs doivent améliorer la couverture réseau au titre du dispositif de couverture ciblée mis en place par le gouvernement et remplaçant les zones blanches
- La carte de couverture réseau mise en ligne par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) <https://www.monreseau mobile.fr>

Soyez attentifs car la carte de couverture mise en ligne par l'ARCEP reflète la disponibilité géographique du service mobile à l'extérieur des bâtiments. Elle ne correspond pas forcément à la disponibilité du service dans la vie courante, ni à la qualité du service perçue par l'utilisateur, notamment à l'intérieur des bâtiments, ni en cas de saturation ponctuelle du réseau, lorsque celui-ci est particulièrement sollicité par les utilisateurs.

En effet, aucun opérateur mobile n'est en mesure de garantir une parfaite réception du réseau sur l'ensemble du territoire et à tout moment. Même dans une zone desservie, la réception des signaux émis par les antennes-relais peut être impactée localement par des obstacles tels que le relief, la végétation, les bâtiments alentours ou par des dysfonctionnements techniques ponctuels.

Il est donc possible de réaliser, même après avoir vérifié la carte de couverture réseau avant de souscrire à un abonnement, que la couverture à domicile n'est pas optimale.

## Conseils lorsque l'abonnement est déjà souscrit

Si vous constatez un défaut de couverture, vérifiez tout d'abord si le téléphone n'est pas en cause en insérant la carte SIM dans un autre téléphone.

Ensuite, vérifiez si un incident réseau ponctuel n'est pas recensé sur le site Internet de l'opérateur. En effet, les opérateurs ont l'obligation de mettre à disposition, sur leur site internet, la liste des antennes en panne.

Vous avez également la possibilité de consulter la carte ARCEP qui mentionne les antennes en

panne sur les 15 derniers jours.

<https://arcep-dev.github.io/siteshs/index.html#14/48.9137/2.2876>

Pour que le défaut de couverture soit reconnu par l'opérateur, il est conseillé de contacter l'opérateur par téléphone, avant d'envoyer son courrier de résiliation. Le service technique de l'opérateur diligente alors une enquête afin de vérifier la qualité du réseau sur votre zone de résidence. Si le défaut de couverture est avéré, une note du service technique accorde l'exonération des frais de résiliation. Il est également possible d'obtenir un remboursement total ou partiel des sommes facturées au titre de l'abonnement pendant la période sans services.

## Absence permanente avérée de réseau à votre domicile

Si l'absence de réseau à votre domicile est avérée, il faut agir vite.

Les Conditions Générales d'Abonnement de la majorité des opérateurs prévoient la possibilité de résilier sans frais en cas de service inaccessible depuis votre adresse de résidence dans des conditions normales ou habituelles dans les 7 jours de la mise en service initiale.

Si vous déménagez dans une zone où le service est inaccessible, il convient d'informer l'opérateur de votre déménagement et de demander la résiliation sans frais pour défaut de couverture au plus vite.

La majorité des opérateurs exigent un courrier postal précisant le motif légitime justifiant l'exonération des frais de résiliation.

Si vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone, il vous appartient de le préciser de façon claire et non équivoque dans votre courrier de résiliation.

Certains opérateurs permettent également de résilier sans frais si le réseau est inaccessible sur le lieu de travail. Il convient de le vérifier dans les Conditions Générales qui vous sont applicables.

## Absence avérée de réseau à votre domicile due à une antenne en panne

Lorsque l'absence de réseau résulte de la panne d'une antenne, le manquement de l'opérateur est avéré.

Dans ce cas, il faut mettre en demeure l'opérateur de rétablir les services. Si malgré la mise en demeure de l'opérateur, les services ne sont pas rétablis, vous avez la possibilité de résilier sans frais votre contrat. Toutefois, dans ce cas, il est important que vous conserviez des preuves démontrant que l'antenne desservant votre domicile est en panne.

## Absence de réseau non avérée à votre domicile

Si l'absence de réseau à votre domicile n'est pas avérée mais que les difficultés pour capter le réseau persistent, vous pouvez choisir de passer vos appels via le réseau Wi-Fi (Voice over Wi-Fi ou VoWifi). Pour cela il est nécessaire de disposer d'un téléphone compatible avec cette fonctionnalité et d'activer l'option appels Wi-Fi que propose l'opérateur.

## Les risques encourus lorsque le défaut de couverture réseau n'est pas reconnu

Si l'opérateur ne reconnaît pas l'absence de réseau à votre domicile, il pourra vous réclamer le paiement de frais de résiliation.

Si vous utilisez votre ligne, l'opérateur pourra vous opposer que la ligne est utilisée et ainsi

refuser de vous accorder la résiliation sans frais.

Si le mobile est utilisé par une autre personne que le titulaire de la ligne et que l'adresse mentionnée au contrat est différente de celle où le défaut de couverture est observé, l'opérateur pourra refuser de résilier sans frais en soutenant que l'adresse mentionnée au contrat est couverte.

L'absence de couverture réseau à l'intérieur de votre domicile ne constitue pas un manquement de l'opérateur à ses obligations contractuelles ni un motif légitime de résiliation anticipée de votre abonnement mobile.

En cas de contestation, c'est au juge ou à la Médiatrice des Communications Electroniques de trancher