

Fiche pratique

La couverture du réseau mobile**Les débits fournis par l'opérateur**

La multiplication des terminaux connectés (mobiles, objets connectés, etc.) génère une forte attente des clients à l'égard de la couverture du réseau et de la qualité des débits attendus en 3G et en 4G. Pour mesurer les taux de couverture du territoire et de la population, les opérateurs mobiles s'appuient, pour l'essentiel, sur la définition de l'ARCEP afin d'établir les cartes de couverture qu'ils communiquent au public.

Cette définition précise qu'une portion de territoire est considérée couverte par un service mobile, s'il est possible d'y passer un appel téléphonique avec un taux de réussite de 95% et de le maintenir une minute : ceci étant valable à l'extérieur d'un bâtiment, en position statique et avec un terminal classique.

Ainsi, un opérateur ne peut être tenu responsable de difficultés de connexion liées à la structure particulière de certaines habitations, la propagation des ondes pouvant être entravée par des matériaux de construction ou des aménagements intérieurs.

En l'absence de réglementation existante sur la Haute Définition, pour apprécier les difficultés décrites par les consommateurs et proposer un avis de médiation tendant à mettre fin au litige, le Médiateur des Communications Electroniques ne s'interdit pas de recourir à des outils collaboratifs, tels des bases de données et des cartes interactives, permettant de mesurer la qualité de service, dès lors que les relevés effectués dans la zone concernée sont significatifs.