



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11
TEL : 01.43.48.55.48
FAX : 01.43.48.44.35
www.quechoisir.org

Le 4 janvier 2012

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ORANGE OPEN Consommateurs emprisonnés avec Orange : l'UFC-Que Choisir saisit l'Autorité de la concurrence

Alors que de nombreux consommateurs considèrent comme un « cadeau » l'offre *Open* d'Orange, l'UFC-Que Choisir attire leur attention sur le caractère empoisonné de celui-ci et agit auprès de l'Autorité de Concurrence pour purger l'offre de ses caractéristiques commerciales potentiellement anticoncurrentielles.

Avec *Open*, Orange conjugue au sein d'un seul contrat une offre *triple play* classique (combinant accès Internet haut débit, téléphonie fixe et télévision) et une offre de téléphonie mobile. Plus de 1 million de consommateurs s'est déjà laissé séduire par cette offre, puissant outil de conquête et de retenue de clientèle.

La société Orange étant en position dominante sur le marché de l'accès à des offres haut débit multiservices, les conditions de l'offre *Open* accroissent encore davantage la sclérose concurrentielle du marché des télécommunications. En effet, avec cette offre, Orange :

- Impose la reconduction de l'engagement sur la partie fixe, lorsque le consommateur fait évoluer son contrat mobile ;
- Empêche les consommateurs de découpler les offres *triple play* et mobile au moment de la résiliation d'une d'entre elles ;
- Refuse au consommateur la possibilité d'obtenir la portabilité de ses numéros fixes et mobiles lorsqu'il résilie l'ensemble des services Orange *Open*.

Il résulte de ces différentes modalités commerciales d'Orange *Open* que les consommateurs se trouvent verrouillés dans la durée et que leurs coûts de sortie augmentent très fortement. Cela limite corrélativement leur possibilité de rejoindre un autre opérateur plus performant ou innovant, restreignant, dès lors, le jeu concurrentiel.

Alors même que l'arrivée prochaine d'un nouvel opérateur mobile doit permettre une dynamisation concurrentielle profitable au consommateur, l'UFC-Que Choisir refuse que des caractéristiques commerciales perverses faussent le marché et entravent la concurrence.

L'UFC-Que Choisir a donc décidé de saisir l'Autorité de la concurrence pour que cette dernière prenne des mesures visant à mettre un terme à ces pratiques préjudiciables pour les consommateurs et éviter tout abus de position dominante de la part d'Orange.