



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 26 juin 2025

Après l'avoir classé opérateur n°1 de la satisfaction abonné en 2025, l'Arcep confirme ce jour l'excellente qualité des services mobiles de Free au T2 2024

Au terme d'une enquête administrative, l'Arcep publie ce jour les résultats de sa campagne du 2^{ème} trimestre 2024 sur la qualité des services mobiles en métropole¹, qui s'est déroulée entre mai et juillet 2024. Elle montre que la qualité globale des services mobiles de Free se maintient à un excellent niveau.

Free, 1^{er} ou 2^{ème} sur une majorité d'indicateurs

L'analyse détaillée des résultats de la campagne 2024 de l'Arcep montre que :

- Free se classe à la **1^{ère} ou 2^{ème} place ex aequo** sur plus de la moitié des indicateurs, soit **147 indicateurs sur 258** au total.
- Pour les axes de transport, les zones rurales et dans les villes de taille moyenne², Free se classe **1^{er} ou 2^{ème}** sur 68 % des indicateurs.
- Dans les zones rurales et les villes de taille moyenne, Free enregistre des performances remarquables sur les débits descendants et montants et sur le streaming vidéo, se classant ainsi **1^{er} ou 2^{ème}** pour près de 95 % des indicateurs correspondants.

Une dynamique d'amélioration continue

Free poursuit ses efforts pour renforcer au quotidien la qualité de ses services mobiles. A date, l'opérateur couvre **99%** de la population en **4G** et **95%** de la population en **5G** avec le **1^{er} réseau 5G de France** en nombre de sites.

Depuis le 2^{ème} trimestre 2024, la performance du réseau mobile de Free s'est ainsi améliorée :

- le réseau s'est encore densifié, avec le déploiement de **plus de 2000 nouveaux sites** partout en France ;

¹ Consulter les résultats de la campagne ici.

² Villes de moins de 400 000 habitants.

- la **5G+ de Free** a été lancée à l'échelle nationale – et ce pour la 1^{ère} fois en France – en septembre 2024.
- la **VoNR³** a été activée sur le réseau Free en septembre 2024 – pour la 1^{ère} fois en France également.

Free, n°1 de la satisfaction abonné d'après l'Arcep

En avril 2025, l'Arcep a publié l'édition 2025 de son **Observatoire de la satisfaction client** vis-à-vis des opérateurs Fixe et Mobile⁴.

D'après ce classement, qui repose sur un sondage réalisé par l'institut CSA fin 2024 auprès de 4000 consommateurs, Free est **n°1 de la satisfaction générale sur les services Mobile et Fixe**.

« Ces résultats confirment la solidité de notre réseau mobile, ainsi que la pertinence de nos choix technologiques. Etre classé n°1 de la satisfaction abonné et figurer en tête sur la majorité des indicateurs de qualité, c'est une belle reconnaissance du travail de nos équipes sur le terrain. Nous allons poursuivre nos investissements pour offrir à tous les Français un service mobile toujours plus performant, accessible et innovant », a déclaré **Nicolas Thomas, Directeur Général de Free**.

À propos de Free

Inventeur de la 1^{ère} box triple-play au monde, Free est un opérateur Fixe et Mobile Très Haut Débit français, qui se distingue par ses offres innovantes, simples et attractives. Il comptait, à fin mars 2025, 23,1 millions d'abonnés particuliers (15,5 millions d'abonnés mobiles et 7,6 millions d'abonnés fixes). Free est une filiale du Groupe Iliad, créé en France au début des années 90 et aujourd'hui présente en Italie sous la marque Iliad, et en Pologne sous la marque Play. En mars 2021, le Groupe Iliad a par ailleurs lancé en France son activité dédiée aux entreprises sous la marque Free Pro.

www.free.fr

³ Voice over New Radio : la VoNR est la technologie qui permet de passer des appels vocaux directement sur le réseau 5G.

⁴ Consulter les résultats de l'Observatoire [ici](#).