

# 118 XYZ : Luc Chatel souhaite une clarification des tarifs

Les services de renseignements ne sont pas au bout de leur peine. Luc Chatel, secrétaire d'Etat à la Consommation souhaite désormais que les différents opérateurs déclarent leurs prix dès le début des appels. **Un arrêté devrait être rédigé en conséquence d'ici l'été.**

*« Aujourd'hui, il y a 88 tarifs différents dans les renseignements téléphoniques. Si vous regardez les différents types de tarifs, selon d'où vous appelez, selon le type de service et autre, ça fait **88 tarifs différents**. Le consommateur est perdu »*, a expliqué M. Chatel au micro de RMC.

Cette nouvelle décision gouvernementale inquiète déjà les différents opérateurs. Le dispositif prévoirait une plage de 10 secondes destinée à fournir aux clients les indications tarifaires sur le service qu'ils sollicitent. Certains opérateurs voient dans cette durée **une menace directe pour leur chiffre d'affaires.**

*« Les gens veulent des services rapides et efficaces et, comme les tarifs sont compliqués et changent d'un opérateur à l'autre, l'annonce prendrait au moins 15 secondes, sur un appel qui dure en moyenne 50 secondes »* assure de son côté Bruno Massiet du Biest, directeur général du 118 218, cité par l'AFP. Ce dernier explique qu'en Italie et en Espagne, la mise en place de cette mesure a occasionné **une perte du chiffre d'affaires pouvant aller jusqu'à 30%.**

Cinq ans après la libéralisation du marché des renseignements téléphoniques, **le secteur poursuit sa dégringolade.** La concurrence du Web puis aujourd'hui, la concurrence de l'Internet mobile, menacent toujours plus la survie du renseignement téléphonique.