

Forfaits mobiles: vers une durée d'engagement de 6 mois maximum?

Se dirige-t-on vers une baisse des durées d'engagement des consommateurs auprès des opérateurs de télécommunications? Probablement. l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) a publié, vendredi soir, **30 propositions** « *afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales* ». Vingt-sept propositions portent sur le secteur des télécoms, le reste étant dévolu au marché postal (qui s'ouvre intégralement à la concurrence le 1er janvier 2011).

Parmi les propositions publiées dans le document de synthèse ([disponible en PDF](#)), le régulateur entend « *lancer des travaux portant sur l'engagement contractuel et la séparation du prix du terminal et du prix des services* » (proposition n° 12). Autrement dit, **raccourcir les durées d'engagement maximale des consommateurs à 12, voire 6 mois, auprès de leur fournisseur mobile** contre 24 mois aujourd'hui, pour bénéficier du tarif le plus économique.

Un sujet déjà abordé en 2008 avec la loi Chatel qui s'était, au final, limité à fixer à 24 mois la durée maximale obligatoire d'engagement. L'Arcep veut aujourd'hui aller plus loin en matière de liberté de choix du consommateur, notamment en lui garantissant une plus grande liberté de mouvement entre offres concurrentes. Toujours sur le marché de l'offre mobile, l'Autorité entend ainsi « *généraliser les offres sans engagement et interdire de subordonner l'utilisation de points de fidélité à un réengagement* ». Autrement dit, **ne plus forcer le réengagement de fait dû aux renouvellement des terminaux** des utilisateurs qui en change tous les 18 à 20 mois en moyenne (soit juste avant la fin de la période d'engagement, ce qui les relance dans un nouveau cycle de fidélisation).

Cela passe notamment par la **séparation, sur la facture, du prix du terminal subventionné de celui du service**. Cela permettrait au consommateur de constater la part de son forfait consacré au remboursement de son téléphone (et éventuellement de le responsabiliser face à la fréquence de renouvellement de ses terminaux). Mais au risque d'impliquer une révision du modèle économique des opérateurs via une refonte de leurs forfaits pour 69 % de leur parc d'abonnés. Les discussions risquent d'être «serrées».

Les autres propositions portent notamment sur la **transparence des informations fournies dans le cadre des offres d'accès Internet** (débits effectifs de l'offre, confirmation par le consommateur de chaque nouvel engagement, mise à disposition d'une synthèse des usages du consommateur et des caractéristiques de l'offre souscrite, modalité de l'inscription au service universel...).

Nombre de propositions constituent « *un rappel, une interprétation ou une application des dispositions en vigueur* ». Elles sont, dans ce cadre, « *immédiatement applicables* ». D'autres, en revanche, sont nouvelles. Elles peuvent notamment faire l'objet d'engagement de la part des opérateurs. Dans le cas contraire, elles deviendront obligatoires (si elles sont retenues) par le biais d'une **révision du cadre juridique qui pourrait se faire à l'occasion de la prochaine transposition de la directive européenne « paquet télécom » de 2009**. Les principaux concernés ont jusqu'au 14 janvier pour apporter leurs contributions.