

# Internet: nouvelles mesures en faveur du consommateur

Malgré la pression des associations de consommateurs et du gouvernement, les opérateurs télécoms et Internet traînent des pieds. Une nouvelle réunion a eu lieu ce vendredi entre les acteurs du secteur, le Conseil national de la consommation et la Direction générale de la répression des fraudes.

Les points essentiels n'avancent toujours pas. La gratuité du temps d'attente des hot-lines, vaches à lait des opérateurs, ne semble toujours pas à l'ordre du jour. Pour les opérateurs, cette gratuité pose un problème technique et bien sûr économique. Pour autant, ces derniers se sont engagés à rendre gratuit le temps d'attente pour le 1er janvier 2007. « *Nous avons lancé une étude pour examiner les difficultés qu'auraient certains opérateurs. Nous dresserons un bilan technique fin juin pour que la gratuité du temps d'attente soit mise en oeuvre à la fin de l'année* », leur avait rétorqué le ministre de l'Industrie, François Loos. Si rien ne bouge d'ici là, une loi pourrait être votée afin de mettre tout le monde d'accord. « Des engagements avaient été pris par les opérateurs et malheureusement, certains ne les ont pas tenus. Nous allons proposer prochainement un texte de loi visant notamment à contraindre l'ensemble des opérateurs de télécoms et les FAI à mieux respecter certains de leurs engagements », indiquait François Loos dans un entretien au *Parisien*. Deuxième dossier sensible: la portabilité du numéro de téléphone qui permet de changer d'opérateur sans changer de numéro. Un délai de 10 jours (contre plusieurs semaines actuellement) doit permettre une meilleure fluidité du marché. Là encore, la date du 1er janvier 2007 avait été fixée. Mais les opérateurs mobiles estiment qu'il est impossible de tenir techniquement ce délai... Sur trois autres points, les opérateurs ont tout de même lâché du lest. Ainsi, tout client qui ne parviendra pas à faire fonctionner sa box pendant deux mois, verra son contrat résilié et ses frais remboursés. Par ailleurs, des définitions claires des options choisies par l'abonné seront disponibles et gratuites. Enfin, les publicités pour les FAI seront mieux encadrées. La mise en avant d'un tarif promotionnel devra être complétée par le tarif classique, sans renvois 'en bas de page'. Les limitations de la téléphonie illimitée devront également être clairement présentées.