

Le gouvernement remet la pression sur les opérateurs télécoms

La continuité est à l'ordre du jour. François Loos, le précédent ministre de l'Industrie avait déjà pas mal oeuvré pour rétablir un semblant d'équilibre dans les relations entre opérateurs télécoms et consommateurs. Mais tous les problèmes n'avaient pas été réglés.

Aujourd'hui, Luc Chatel, le nouveau secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme reprend le flambeau. Et adopte la même ligne : faire plier les opérateurs sur des thèmes aussi sensibles que la concurrence, les tarifs, les périodes d'engagement. Comme son prédécesseur, il prévient : si la concertation n'aboutit pas, la loi s'imposera.

Dans un entretien accordé à *la Tribune*, le secrétaire d'Etat estime que « *la concurrence dans le marché des télécoms est un combat permanent* » et rappelle que la téléphonie constitue « *le premier secteur en terme de plaintes* ». L'homme entend donc « *relancer la concertation avec les opérateurs télécoms et Internet dès la rentrée : ils seront conviés à une table ronde dès les premiers jours de septembre* ».

Il s'agira donc d'attaquer à nouveau les problèmes qui n'ont pas été réglés lors des précédentes tables rondes entre opérateurs, gouvernement et associations de consommateurs. L'ordre du jour ira « *de la question de la tarification des hot-lines, aux tarifs de mise en relation vers les numéros spéciaux, y compris les 118. Surtout, nous allons nous attaquer (...) à la durée d'engagement de 24 mois auprès des opérateurs mobiles, fixes et Internet* ».

L'engagement à 24 mois permet aux opérateurs de retenir plus longtemps leurs clients et donc d'atténuer les effets de la concurrence. Malgré la pression des associations relayées par les précédents gouvernements, les opérateurs ont toujours refusé de supprimer ces contrats. Pour Luc Chatel, cet état de fait pénalise l'essor des opérateurs virtuels. « *Si on ne fait rien, il faudra encore attendre 20 ans pour avoir une réelle concurrence. J'avais proposé en 2005 de ramener la durée minimale d'engagement à 12 mois/ Je ne vais pas imposer cette décision aux opérateurs mais il faudra faire sauter ce verrou à la rentrée* ».

La concertation est privilégiée mais si rien ne bouge « *un projet de loi, ou une série de mesures législatives* » seront déposés début 2008, prévient le secrétaire d'Etat. Rappelons que François Loos, l'ancien ministre de l'Industrie avait également agité cette menace, sans qu'elle soit mise à exécution, faute de temps expliquait-il à l'époque.

Autre domaine sensible : les hot-lines. Si le précédent gouvernement a réussi à arracher la gratuité du temps d'attente, de nombreux problèmes demeurent. La justice vient ainsi de condamner Free à rembourser les appels de 3 de ses abonnés, privés d'Internet suite à un problème venant de l'opérateur. Comme le tribunal, Luc Chatel estime que « *le principe doit être que le client n'ait pas à supporter le coût de l'inexécution du contrat. J'inciterai donc les opérateurs à ne pas surtaxer ces appels* ». Cette mesure risque d'être très difficile à digérer par les FAI.