

Portabilité plus rapide, prix du SMS en baisse: SFR veut calmer la grogne des abonnés

Depuis deux ans, les relations entre abonnés mobiles et opérateurs sont tendues. Plusieurs dossiers sont particulièrement observés par les consommateurs: le prix des appels et des SMS, les petits arrangements entre amis opérateurs, la portabilité du numéro, les services de hot-line...

Les associations reprochent aux opérateurs de préserver des marges colossales aux dépens des abonnés. En septembre dernier, une première table ronde entre le gouvernement, les consommateurs, les opérateurs et les FAI avait eu lieu. Elle avait débouché sur quelques bonnes intentions. Mais rien de vraiment concret, excepté un calendrier pour la gratuité du temps d'attente sur les hot-lines. Délais de résiliation et portabilité du numéro en 10 jours, deux leviers qui permettent de changer plus facilement d'opérateurs, étaient toujours remis à plus tard (en l'occurrence 2007), malgré la pression du régulateur. A une semaine d'une nouvelle table ronde, SFR anticipe le débat et annonce six propositions qui vont dans le sens de l'ouverture à la concurrence. La filiale de Vivendi fera passer **le délai de résiliation à un mois au lieu de deux** à partir du 12 avril. « *Nous allons vers les 10 jours pour la portabilité, mais nous avons besoin de paliers: les télécoms sont une industrie lourde* », explique Jean-Marc Tassetto, directeur général marketing de SFR, cité par *le Figaro*. Par ailleurs, le délai concernant **la portabilité du numéro passera dès le 12 avril à un mois**. On est encore loin des 10 jours mais c'est mieux que rien. Pour autant, un délai d'un mois risque encore de refroidir de nombreux abonnés qui souhaitent changer d'opérateur sans être 'coupé'. Rappelons que dans de nombreux pays européens, les délais de portabilité sont inférieurs à une semaine... Face à la pression du régulateur et du Conseil de la Concurrence (lire notre article), SFR annonce **la baisse du prix unitaire du SMS** pour les clients prépayés 'La Carte'. Il passera de 15 centimes à 12 centimes. Pour les abonnés au forfait, SFR fait cadeau de 20% de SMS en plus. Ces trois points sont très attendus par les associations de consommateurs. Pour autant, ces dernières risquent de faire la grimace. Elles attendent toujours des délais de résiliation et portabilité bien plus courts et des prix beaucoup plus bas pour les SMS. Pour l'UFC Que Choisir, un message court à 4 centimes d'euros est déjà très rentable pour les opérateurs... SFR a également annoncé quatre autres mesures à vocation plus pratiques. En cas de vol de son mobile, SFR proposera un combiné à 49 euros sans engagement, sur présentation d'une déclaration de vol. L'opérateur va également baisser le prix du déverrouillage (désimlockage) du mobile : 65 euros au lieu de 114 euros. Il sera gratuit à partir de six mois d'abonnement. Cette mesure permettra de conserver pour un nouvel abonnement un mobile acheté dans un pack opérateur, mais bloqué par ce dernier. Le crédit de secours, qui permet à des abonnés prépayés de passer un ou deux appels alors que leur carte est bloquée, passe de 1 à 2 euros. SFR élargit son programme de fidélité 'Carré Rouge' avec des points valables plus longtemps (36 mois au lieu de 30).