

Portabilité, roaming : selon l'UFC, les opérateurs de mobile doivent mieux faire

« On se félicite, le dossier a avancé ». Cette satisfaction affichée est celle de Joël Dufour, administrateur bénévole de l'Union française des consommateurs (UFC), chargé des dossiers commerce et service. Le 21 mai, les opérateurs français ont mis en application, non sans mal, le principe de portabilité en 10 jours. L'association de consommateurs lutte de longue date pour voir aboutir la mesure qui doit permettre de dynamiser le marché et stimulant l'attractivité des opérateurs virtuels notamment.

Mais la mesure ne comble pas tout à fait les espérances de l'association. L'administrateur rappelle que « dans d'autres pays d'Europe, les consommateurs attendent moins dix jours ». Joël Dufour s'avoue « déçu » par des professionnels de la téléphonie mobile qui opposent, encore aujourd'hui, une grande résistance au projet. Selon lui, « les opérateurs ont encore du mal à réduire résiliation, préavis et facturation à 10 jours ». Le grand perdant face à ces blocages s'avère être le consommateur « qui ne pouvant quitter son opérateur plus tôt, doit régler deux factures ». Pourtant précédemment tout coïncidait. Le premier projet de loi liait préavis et résiliation du contrat. « La loi n'est pas passée », déplore Joël Dufour. « A cause des élections approchantes sans doute » glisse-t-il.

Pour autant l'association reste vigilante. « Nous travaillons notamment au plafonnement de la durée de l'engagement à 12 mois », poursuit-il. En effet, les opérateurs multiplient encore les contrats sur 24 mois afin de « fidéliser » (« retenir » diront certains) leurs clients.

L'UFC ne fait pas un secret d'un de ses vœux pieux : l'émergence d'un quatrième opérateur, favorisé par une durée d'engagement réduite. Pour Joël Dufour, il est devenu « trop facile pour les trois opérateurs de s'entendre. (?) Ils sont liés par des intérêts communs. Evidemment, ça n'apporte rien au consommateur ». Et de souligner que la portabilité n'est pas le premier dossier où l'on note « une entente » entre les membres du trio français de la téléphonie mobile.

Rappelons que suite à une initiative de l'association, les trois opérateurs ont été condamnés fin 2005 par le Conseil de la concurrence à 534 millions d'euros pour entente illicite.

Dans un marché où « Orange et SFR se bagarrent pour garder Bouygues la tête hors de l'eau », il semblerait que la concurrence ne coule pas forcément de source. Pour autant, chez UFC, le réalisme reste de mise. « J'espère qu' [un quatrième opérateur] va doper la concurrence. S'il arrive à émerger, ce sera à la marge, il ne grappillera que quelques parts de marché ».

« Appeler de l'étranger reste un luxe »

L'UFC se bat aussi sur les prix d'appels mobiles à partir de l'étranger, le « roaming ». La récente décision du Parlement européen permet enfin à ces tarifs de baisser d'environ 50%.

« Au risque de se répéter » Joël Dufour souligne sa satisfaction. Après un combat qui a duré « des mois ». La baisse des tarifs est une bonne chose selon lui. Mais ils restent encore élevés. « Ceux qui travaillent à l'étranger n'ont pas le choix, ils doivent appeler [leur famille] ». Pour lui, cette pratique des tarifs élevés joue contre les opérateurs. « C'est un tort » car ils se privent d'une clientèle

supplémentaire.

Pour compenser ce manque à gagner, ces derniers « *ont menacé d'augmenter le prix des communication nationale* ». Interrogé sur la justification d'une telle pratique, Joël Dufour, bon joueur, concède que « *c'est le jeu économique. Le politique tranchera* ». Et le consommateur paiera.