

# Relations abonnés/opérateurs: le gouvernement va légiférer

Le gouvernement et les consommateurs s'impatientent. Car derrière les bonnes intentions affichées, les choses n'avancent pas assez vite. Et dans le même temps, les plaintes se multiplient. Du coup, une loi pourrait être votée afin d'imposer aux fournisseurs de services téléphoniques et Internet d'appliquer des engagements pris deux fois.

Deux tables rondes entre consommateurs, opérateurs et gouvernement ont été organisées depuis septembre dernier. Point sensible de ces réunions, la facturation du temps d'attente des hot-lines des FAI. Véritables vaches à lait, d'autant plus avec l'explosion des problèmes des offres triple-play, leurs tarifs sont pointés du doigt. En juin 2005, l'UFC-Que Choisir révélait que les abonnés à Internet ont payé au cours des douze derniers mois 112 millions d'euros en assistance téléphonique – dont près de la moitié, soit 54 millions, pour des temps d'attentes en ligne totalement injustifiés. En septembre, les opérateurs mobiles se sont engagés à ne **pas facturer le temps d'attente** lorsque leurs clients s'adressent à l'assistance téléphonique, à partir de mi-2006. Les FAI, premiers visés par cette mesure, avaient obtenu un délai supplémentaire: fin 2006, à cause de « *difficultés techniques* » mais aussi car cette mesure engendrerait de « *vrais problèmes économiques* ». Doit-on croire que le modèle économique des fournisseurs d'accès se base sur la facturation à 0,34 euro la minute de leurs hot-lines ? « *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. Mais déjà, le ministre estime que certains opérateurs traînent des pieds. Et comme il l'avait indiqué en mars dernier, 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 », indique François Loos dans un entretien au *Parisien*. « *Première disposition : la gratuité du temps d'attente auprès de l'assistance technique téléphonique* », précise-t-il. « *Au-delà, ce texte comportera des dispositions sur les délais de remboursement des contrats et le remboursement des cautions* » pour la location des modems, ajoute François Loos. D'autres négociations sont en cours entre les FAI, les opérateurs téléphoniques et les associations de consommateurs, portant notamment sur les conditions de résiliation des contrats. Les discussions « *sont prévues pour durer jusqu'au 30 juin* » et sont « *en bonne voie* » selon le ministre. Mais « *sur les points qui ne trouveraient pas d'accord, je proposerai des dispositions législatives* », dit-il. **Mobile: Orange ne facture plus le temps d'attente**

Conformément à ses engagements, l'opérateur a annoncé qu'il instaurait désormais la gratuité du temps d'attente pour sa hot-line. Attention néanmoins, cette gratuité s'applique aux appels passés depuis une ligne fixe France Télécom ou un mobile Orange. Orange affirme fièrement être le premier opérateur mobile à instaurer cette gratuité, une gratuité imposée par le gouvernement pour la fin 2006.