

Table ronde gouvernement/opérateurs : aucune avancée

La nouvelle table ronde rassemblant gouvernement et opérateurs télécoms et Internet n'a permis aucun accord d'envergure. Selon, *La Tribune*, ni Hervé Novelli, le secrétaire d'État chargé de l'entreprise, ni Luc Chatel, le secrétaire d'État à la Consommation ne sont parvenus à trouver le « point d'équilibre entre les attentes légitimes des consommateurs et la nécessaire activité des opérateurs de téléphone ». En fait, les questions mises sur la table lors de la réunion empoisonnent depuis longtemps déjà les relations opérateurs clients. Prix exorbitants des *hotline* (service d'assistance téléphonique) ainsi que contrats liant opérateurs et clients pour 24 mois figurent parmi la liste de griefs des consommateurs. Luc Chatel s'est borné à adopter quatre principes. Plafonnement du délai de résiliation et restitution du dépôt de garantie sous dix jours ont, semble-t-il, été acceptés par les opérateurs. En revanche, sur le prix des *hotline* et la durée d'engagement, les opérateurs ne cèdent pas un pouce de terrain. UFC-Que choisir, l'association de défense des consommateurs, n'a pu que constater l'échec patent de la réunion. Pour Alain Bazot, le président de l'association, les seules questions qui doivent se poser sont la marge de manoeuvre et la volonté du gouvernement à légiférer. Et à vrai dire, le gouvernement ne semble pas à avoir les coudés franches. Concernant la durée du contrat, la seule mesure proposée par le secrétaire d'État se résumerait à une « indemnisation ». L'utilisateur verserait à l'opérateur une somme allant de 100 à 150 euros en cas de rupture du contrat de 24 mois. La gratuité des *hotline* reste, quant à elle, relayée aux calendes grecques...

Visiblement, le nouveau lobby des opérateurs, la Fédération française des télécommunications, qui a été créée ce lundi..., a pesé de tout son poids. La table ronde qui avait ranimé un peu d'espoirs chez l'UFC n'a donc abouti à rien. Pour mémoire, une réunion semblable rassemblant opérateurs et gouvernement à la fin 2006 avait elle aussi échoué, suite à l'absence de volonté évidente d'opérateurs, trop soucieux de conserver leurs prérogatives.