

# Télécoms: opérateurs et consommateurs se rencontreront

Annoncée avant l'été (le 16 juin), la table ronde réunissant opérateurs de téléphonie et consommateurs aura finalement lieu le 27 septembre prochain. Et ça risque de chauffer! Les opérateurs sont en effet aujourd'hui pointés du doigt. Les sujets de friction sont très nombreux. Il y a bien sûr les soupçons d'entente illicite entre les trois opérateurs mobiles, révélés il y a quelques jours par le

*Canard Enchaîné*. Ce dossier sur un 'Yalta des mobiles' risque de soulever nombre de protestations. Mais ce n'est évidemment pas tout. On évoquera certainement la question du prix de l'abonnement de France Télécom, du tarif des communications et des SMS, du prix exorbitant des services d'assistance téléphonique, de la portabilité du numéro qui patine, des frais de résiliation... Autant de points qui empoisonnent les relations entre opérateurs et consommateurs. Le 23 mai dernier, Patrick Devedjian avait lancé « dix propositions » pour « améliorer les relations entre clients et fournisseurs de télécommunications », dont celle de réguler les 'hot-lines'. A l'époque, le ministre souhaitait « interdire la facturation du temps d'attente » lorsque le client s'adresse à un service téléphonique d'assistance. Le ministère souhaitait également que les opérateurs justifient les frais de résiliation des contrats et qu'ils donnent un « effet immédiat » aux demandes de résiliation. L'UFC Que Choisir rappelle également qu'entre le premier et le second semestre 2004, le nombre de litiges liés à Internet a augmenté de 56% alors que le nombre d'abonnés n'augmentait que de 7%. L'analyse des méthodes litigieuses des fournisseurs d'accès a été établie sur la base d'une étude de plus de 5.000 litiges par ses 170 associations locales en 2004 et d'une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de 11.000 lecteurs de la revue *Que Choisir*. Pour résoudre ces problèmes, l'UFC Que-Choisir fait les propositions suivantes concernant les relations contractuelles et commerciales : la mise en conformité définitive des contrats des FAI avec les recommandations de la Commission des clauses abusives, une concertation urgente sous l'égide de l'Arcep entre les représentants des fournisseurs d'accès et les associations de consommateurs. Pour ce qui est des coûts supportés par les consommateurs, l'association suggère, l'alignement des frais de résiliation sur leur coût réel pour le FAI, la suppression de la facturation du temps d'attente, l'instauration d'un forfait gratuit de trois appels au service d'assistance téléphonique pour tout nouvel abonné. Certains FAI n'ont pas attendu cette réunion pour réagir. Ils offrent des minutes gratuites de 'hot-line' pour leurs nouveaux abonnés. Mais est-ce suffisant?