



Paris, le 27 septembre 2010

COMMUNIQUE DE PRESSE sur les annonces de M. Hervé Novelli et la FFT

Jacques Pomonti, Président de l'AFUTT

Les utilisateurs s'interrogent sur le sens et la portée des annonces de ce 23 septembre publiées en commun par M. Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat, et M. Frank Esser, Président de la Fédération Française des Télécoms. Le bilan est négatif.

Comme chaque mois de septembre, semble-t-il, nous avons droit à une intervention surprise de notre Secrétaire d'Etat en direction des consommateurs, sans beaucoup de lendemains. Il est vrai qu'entre le Commerce, l'Artisanat, les Petites et Moyennes entreprises, le Tourisme et les Services, il reste peu de place et de temps pour s'occuper des 65 millions de consommateurs français !

Cette fois c'est sur l'insistance – positive et utile – de l'ARCEP, que M. Novelli s'est rapproché des opérateurs regroupés au sein de la FFT pour tenter une annonce de « mesures concrètes pour aider le consommateur à mieux maîtriser ses choix ». Qu'en est-il précisément ?

1. Passer de 6 mois à 3 mois pour obtenir la gratuité du « désimlockage » est sans nul doute un progrès. Mais pourquoi 3 mois ? Peut-on connaître les raisons qui, en France, obligent à l'imposition d'un tel délai très inconfortable pour l'utilisateur ?
2. En matière de résiliation, au vu des plaintes que nous recevons des utilisateurs, les services concernés des opérateurs ne font pas preuve de beaucoup de bonne volonté ! Au surplus, quel est l'intérêt pour l'utilisateur de la mesure proposée ? Celui-ci peut désormais résilier son contrat avant l'échéance des 12 premiers mois, mais il lui en coûtera davantage : aux trois mois de la deuxième année vient s'ajouter l'intégralité du restant dû sur la première année ! Outre la défense de l'utilisateur, bien mal prise en compte ici, il faut rappeler que les conditions de la résiliation constituent un point clé pour la fluidité du marché et l'effectivité de la concurrence. La mise en œuvre d'une saine et réelle compétition entre les offreurs réclame des mesures autrement plus musclées et plus franches.
3. La possibilité ouverte à l'utilisateur de bénéficier d'une offre sans engagement est un marché de dupes. Elle conduit l'utilisateur à devoir acquérir son terminal au prix fort, c'est-à-dire à perdre le bénéfice de son utilisation antérieure : la main gauche reprend ce que la main droite offre !
4. La notion d'« illimité » est irréaliste. Il y a toujours des limites – et parfois très vite atteintes – à l'illimité : dans le temps, dans l'espace, dans la capacité de transmission. L'usage jusqu'à l'hypertrophie de ce vocable par les services de promotion des opérateurs est une tromperie caractérisée. Mieux vaut interdire l'usage de ce vocable ; gageons que l'imagination inépuisable des services concernés des opérateurs saura s'exercer sur d'autres champs plus acceptables.

Une fois encore la discussion ne s'engage qu'entre nos technocrates et leur Ministre, d'une part, les producteurs, d'autre part. Qu'en est-il des utilisateurs et de leurs représentants ? Ils sont les premiers concernés ; ils ont beaucoup à dire ; la réalité de leur vécu est souvent mal connue tant de nos « gouvernants » que des opérateurs. Les dépenses et la dépendance de chacun liées à l'usage des technologies de la communication croissent sans cesse. Entrer dans le monde moderne ne peut se faire sans associer les utilisateurs, la « société civile », à la préparation des décisions. Face à cette triple exigence, à la fois civique, politique, et économique, la France est à la traîne.





A propos de l'AFUTT

Depuis plus de 40 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixée pour missions au bénéfice de tous les consommateurs :

- information et pédagogie auprès du public dans l'usage des télécommunications,
- intermédiation dans le recueil et le traitement des plaintes entre les consommateurs et les opérateurs et fournisseurs,
- concertation pour favoriser une régulation du marché,
- promotion des services numériques performants et de qualité.

Contact presse : Marianne CARIOU

Courriel : marianne.cariou@afutt.org

Tél : 01 47 41 18 56

www.afutt.org

