

Révision des ordonnances sur les services de télécommunications

Des améliorations en vue, mais le chemin reste long...

Le Conseil fédéral a adopté des mesures bienvenues en termes d'information et de protection des consommateurs. Le chemin est cependant encore long vers un marché plus «fair play». La question du niveau des tarifs, notamment, reste ignorée.

La situation sur le très problématique marché des SMS et services à valeur ajoutée va être améliorée par l'obligation de faire parvenir au consommateur toutes les informations relatives à l'abonnement qu'il est prêt à souscrire sur son téléphone mobile. Un tel abonnement ne pourra plus être activé via internet par inadvertance. Le consommateur devra confirmer qu'il accepte l'offre depuis son téléphone mobile. Les associations de consommateurs se félicitent que leur proposition de devoir faire figurer le code de désactivation sur chaque SMS/MMS reçu ait été retenue.

La transparence des tarifs de roaming sera également améliorée. Les opérateurs devront prendre les devants pour informer clairement leurs clients des tarifs lors de la conclusion d'un contrat et au moment de l'utilisation du téléphone mobile à l'étranger. Une exigence supplémentaire quant aux informations à donner au moment d'une modification de contrat aurait encore été souhaitable pour parfaire le tableau.

Ces mesures, dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 1^{er} juillet 2010, doivent encore passer la rampe du parlement.

La FRC et la SKS souhaitent maintenant rencontrer les opérateurs afin de fixer les modalités d'application dans la pratique. Leur expérience en la matière sera primordiale pour éviter de mauvaises surprises aux consommateurs.

Reste que la situation n'est toujours pas satisfaisante. La question du niveau des tarifs est toujours exclue des discussions alors que les comparaisons internationales donnent le tournis (SMS: jusqu'à 40 centimes en Suisse contre 0,11 euro en Europe; transfert des données: jusqu'à 10 francs par Mo en Suisse contre un plafond à 1 euro en Europe). Enfin, les conditions de résiliation des contrats de téléphonie mobile et la comparabilité des tarifs doivent être améliorées. La FRC et la SKS comptent donc intervenir comme parties prenantes dans le prochain rapport sur les télécommunications qui devrait voir le jour en 2010.

Informations complémentaires :

FRC : Mathieu Fleury, secrétaire général: 021 331 00 90
FRC : Nadia Thiongane, économiste: 021 331 00 90
SKS : Sara Stalder, secrétaire générale: 031 370 24 20