

Contact: Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 01
Date: 14/09/2016
Reference: BEUC-PR-2016-016

Télécoms : l'UE devrait miser sur une concurrence plus forte

La Commission européenne a proposé aujourd'hui de moderniser les règles régissant les télécommunications dans l'UE et de garantir aux citoyens un accès à internet à très haut débit et une meilleure protection dans les services de communication. Le Bureau européen des Unions de consommateurs (BEUC) se félicite de ces mesures mais craint que ces nouvelles règles affaiblissent la concurrence entre les fournisseurs de services de télécommunication.

En raison de l'utilisation croissante chez les consommateurs d'applications comme WhatsApp, Skype ou Viber pour appeler ou envoyer des messages, la Commission propose que ces entreprises respectent certains droits des consommateurs que les opérateurs téléphoniques et de messagerie traditionnels sont aussi tenus d'appliquer.

Malheureusement, la Commission n'a pas écouté le BEUC et de nombreux eurodéputés¹. Elle ne s'attaque pas aux prix injustifiés que les consommateurs subissent lorsqu'ils passent un appel vers un autre Etat membre.

Monique Goyens, Directrice générale du BEUC, a commenté:

« Les consommateurs ont de plus en plus besoin de connexions internet à haut débit pour travailler, acheter et interagir. Nous sommes ravis que l'UE propose des mesures ambitieuses visant à offrir un accès au haut débit à tous ses citoyens. Mais les actions visant à stimuler les investissements dans la bande passante ne peuvent pas se faire aux dépens des plus petits opérateurs. Aujourd'hui plus que jamais, les consommateurs ont besoin que les opérateurs soient compétitifs sur le marché pour proposer des services innovants moins chers.

« Les données compilées par la Commission montrent que c'est le secteur des télécoms qui cause le plus de préjudices au consommateur². Le fait que la Commission propose de renforcer les droits des consommateurs, comme par exemple lorsqu'ils souhaitent changer d'opérateur, est une bonne nouvelle. La proposition de la Commission a raison de ne pas limiter les changements qu'aux entreprises de télécommunications traditionnelles mais d'inclure également des applications populaires telles que WhatsApp et Viber.

« Nous regrettons que la Commission ait ignoré les preuves concernant les tarifs prohibitifs des appels téléphoniques internationaux. Des prix plus démocratiques et une demande accrue seraient bénéfiques tant pour les consommateurs que pour les opérateurs téléphoniques. Un véritable marché unique ne verra jamais le jour tant que les consommateurs continuent de se soucier si l'ami à qui ils téléphonent vit à l'étranger. »

FIN

¹ http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-074_mgo_letter_to_mr_ansip_mr_oettinger.pdf
² http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/factsheet_consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf