

## **Examen des propositions relatives aux secteurs des communications électroniques :**

### **I- La transparence des offres de communications électroniques :**

#### **Proposition n°1 : Principes de la transparence**

Familles Rurales souscrit pleinement aux objectifs de transparence affichés par l'autorité. De nombreux efforts sont attendus des opérateurs non seulement sur la lisibilité des offres et la facturation qui en découle mais également en termes de communication.

En effet, les publicités se veulent confusantes aujourd'hui. Bien que l'argument indéniable consistant à utiliser la publicité pour promouvoir une offre ou une gamme soit opposable, elle ne doit pas en perdre son caractère informatif. Familles Rurales regrette les dérives consistant à mettre en avant une économie dans le cadre de la souscription de forfaits « famille » notamment. Le consommateur reçoit une information (X centaines d'euros en moins par an) sans même connaître le montant dont il est question au départ. Il n'est ainsi pas à-même de mesurer l'éventuelle économie réalisée, s'en suit une comparabilité biaisée.

Les problèmes d'échelle subsistent également. Le haut débit laisse place au très haut débit avec des seuils annoncés « jusqu'à 100 mégas ». Il convient de transformer le message publicitaire pour le rendre davantage conforme à la réalité. Le « 100 mégas » n'est que rarement possible et jamais garanti. Pourtant il est couramment mis en avant en matière de très haut débit.

#### **Proposition n°2 : Transparence et neutralité de l'internet**

Il est question notamment d'accessibilité, de débits, de gestion du trafic. Une nouvelle dérive voit le jour avec la notion de 24/24. Familles Rurales a d'ores et déjà pointé les incohérences dans l'utilisation de cette notion qui semble « remplacer » l'utilisation fallacieuse « d'illimité ».

Le 24/24 suggère un accès au réseau. Le consommateur ne le conçoit pas comme tel mais davantage comme un usage 24/24 dans le cadre d'offre d'abondance. Familles Rurales attire l'attention de l'autorité sur ce point et souligne l'urgence à opérer une distinction entre accès et usage.

### Proposition n°3 : Débit théorique et débit réel :

Familles Rurales souhaite insister sur la méconnaissance des services clients et parfois consommateurs des opérateurs de l'existence d'un avis « résiliation ». Adopté en 2007 dans le cadre du CNC, cet avis ouvre la faculté au consommateur de quitter son opérateur dans le mois suivant sa souscription, sans avoir à se justifier. Cette faculté a été ouverte pour couvrir l'écart parfois substantiel entre les services annoncés et ceux réellement disponibles (la partie TV dans le cadre des offres triple play pose problème notamment).

Concernant l'internet mobile, le débit est un élément de concurrence qu'il convient de préciser. Aujourd'hui les opérateurs communiquent sur un débit maximum. Familles Rurales souhaite qu'un débit au moins théorique soit annoncé à l'instar de l'internet fixe. Des discussions ont eu lieu dans le cadre du CNC. Le président de l'AFOM a reconnu qu'une prévision plus fine était possible.

### Proposition n°4 : Réengagement

De nombreux réengagement s'opèrent suites à un appel ou une sollicitation téléphonique. Il convient de rappeler que les régimes juridiques diffèrent en matière de « démarchage téléphonique » et de vente à distance. Dans un cas le consommateur n'ayant rien demandé, il ne pourra être engagé que s'il retourne un document signé et disposera ensuite d'un délai de rétractation de 7 jours. Dans le cadre d'une vente à distance à savoir un appel par le consommateur, il disposera d'un délai de rétractation de 7 jours après avoir accepté l'offre.

Familles Rurales a alerté récemment un opérateur sur les pratiques constatées. Il semblerait que les téléconseillers dès qu'ils obtiennent l'aval du consommateur, opèrent une modification de l'offre. Cette manipulation pourrait s'entendre dans le cadre d'une vente à distance (mais ne devrait devenir définitive qu'à compter de l'expiration du délai de rétraction) mais n'est pas tolérable en matière de démarchage téléphonique.

Pour le démarchage téléphonique, aucune modification contractuelle ne doit être réalisée avant le renvoi du document signé.

Familles Rurales ne souscrit pas en la proposition de l'autorité compte tenu des dérives déjà constatées. La proposition paraît en effet « moins disante » que la législation qui n'est, de surcroît, pas toujours respectée.

### Proposition n°5 : Accès au profil de consommation et au contrat

Familles Rurales souscrit aux propositions de l'autorité.

### Proposition n°6 : Inscription dans l'annuaire universel

Familles Rurales ne souhaite pas que le régime d'opt-in applicable pour les fixes et d'opt-out pour les mobiles soient revus. Les consommateurs n'ont pas les mêmes approches de leurs numéros fixe et mobile. Notre association a pu constater dans le cadre de l'action portabilité un attachement fort au numéro fixe et modéré au mobile.

L'information reste incontournable pour opérer le choix de figurer ou non dans l'annuaire. La période de réengagement pourrait également être l'occasion de le rappeler en matière de mobile notamment.

## **II- La fluidité des marchés des communications électroniques :**

Certains sujets sensibles ont été éludés bien que soulevés à de nombreuses reprises notamment lors du CNC communications électroniques.

- L'absence de prélèvement en l'absence de fourniture de services :

Il a été proposé dès le début des travaux relatifs aux communications électroniques au sein du CNC, une absence de prélèvement en l'absence de prestation. Cette doléance basée sur un fondement juridique, « l'exception d'inexécution », a été entendue, reconnue mais jamais formalisée. Ce principe découlant de l'article 1134 du code civil étant d'ores et déjà consacré, aucune proposition de rédaction n'a néanmoins jamais été formulée.

- Ouvrir une faculté de résiliation aux consommateurs en l'absence de fourniture de service :

Un consommateur engagé pour deux ans et qui résilierait au bout de six mois devrait honorer le paiement de 9 mois (selon les dispositions de la loi Châtel : 6 mois pour la première année, un quart des sommes restant dues pour la deuxième). **En vertu des obligations contractuelles incombant à chacune des parties, cette disposition est admissible mais uniquement lorsque le service fonctionne.**

En effet, nous avons insisté durant tous les débats du CNC communications électroniques sur la nécessité **d'ouvrir droit à une résiliation sans frais, rapide, dès lors qu'une interruption intervenait ou que le service ne pouvait être rendu dans des conditions normales** (exemple des microcoupures sur la voix sur IP et internet). Il avait été proposé de prendre exemple sur l'article 1641 du code civil relatif aux vices cachés et qui ouvre droit à une annulation dès lors que « la chose est impropre à son usage normal », c'est-à-dire à l'usage qu'on pouvait valablement en attendre.

Poursuivre une discussion téléphonique lorsque chaque phrase paraît « hachée » ou subir de petits silences répétitifs ne rendent pas compréhensible son interlocuteur. Le service est néanmoins rendu puisque la ligne fonctionne.

Il en va de même concernant l'accès haut débit, travailler lorsque d'incessantes microcoupures interviennent, rend l'exercice difficile.

L'avis adopté au sein du CNC ne rend possible une résiliation que pour indisponibilité du service et seulement en début de contrat. L'indisponibilité intervenant en cours de contrat restant soumise à l'arrêté compensation. Mais combien de temps compenser le préjudice d'un service qui ne marche pas bien ? Combien de temps opposer au consommateur que puisque le service est fourni ou ne l'est plus mais seulement en cours de contrat la résiliation ne peut intervenir sans frais ?

**Il est primordial d'ouvrir droit à une résiliation sans frais chaque fois que le professionnel ne satisfait pas l'usage normal qu'on peut valablement attendre du service.**

De surcroît, l'arrêté compensation n'est pas connu des consommateurs donc rarement opposé.

#### Proposition n°7 : Frais de résiliation

De nombreux consommateurs ne se doutent pas que le prix du terminal est échelonné sur la durée minimale de leur engagement. Pour beaucoup, le terminal ne coûte que le symbolique euro exigé lors de la souscription du contrat ou du moins un prix dérisoire par rapport à son prix de vente seul. Les conditions de sorties bien qu'assouplies par la loi, ne répondent pas à nos aspirations, elles ne font qu'entretenir la confusion : pourquoi exiger un quart des sommes restant dues, après un an d'abonnement, pour libérer les clients ?

Cette mesure ne permet pas de garantir la transparence des coûts requise par notre Mouvement.

Les opérateurs reconnaissent répercuter le prix de revient du mobile sur les factures mensuelles réglées par leurs clients. Ils sont à-même de déterminer le coût mensuel d'acquisition du mobile.

Les coûts de sortie doivent donc logiquement correspondre au prix du terminal restant dû.

Ainsi, en vertu du principe de transparence des prix, il convient de contraindre les opérateurs à afficher, sur les factures mensuelles, la part du terminal non payée.

Les coûts de sortie correspondraient logiquement au « restant dû » du prix du terminal à un moment T.

Autre possibilité qui pourrait s'inscrire dans la poursuite des travaux relatifs aux grenelles de l'environnement, plutôt que de verser une indemnité, le consommateur pourrait avoir le choix de restituer son mobile. Ce dernier pourrait ainsi être remis sur le marché à l'instar de ce qui se pratique avec les modems des fournisseurs d'accès.

Il s'agirait d'une sorte de location avec option d'achat avec transfert de propriété à échéance de la durée minimale d'engagement ou restitution avant terme.

#### Proposition n°8 : Frais de résiliation sur la facture

Familles Rurales soutient la proposition de l'ARCEP de mentionner sur la facture, le montant des frais de résiliation.

#### Proposition n°9 : Offres sans engagement

Il est essentiel de développer la gamme d'offres « sans engagement ». Le modèle économique français consiste à proposer (pour ne pas dire imposer) le subventionnement du mobile dans la durée.

Outre les observations formulées sur le subventionnement du terminal, Familles Rurales insiste sur le non sens de maintenir une prestation de service au même prix selon que la durée minimale d'engagement soit passée ou non. Dans le cas de l'engagement en cours, le paiement du terminal est comptabilisé d'une part et la prestation de service d'une autre. Une fois la durée minimale achevée, on peut en déduire que le terminal est payé. Comment alors justifier le maintien du tarif ?

Les offres sans engagement doivent se développer et être logiquement proposées à un prix réellement moindre que les offres engageantes. La proposition de dissocier prix du terminal et prix de la prestation formulée plus haut pourrait être garante de la bonne application de ce principe.

Par ailleurs, un point sur le développement des offres prépayées aurait pu être fait à ce stade. En effet, les consommateurs optant pour cette modalité sont souvent sanctionnés de manière indirecte et doivent faire face à des factures à la minute et à une utilisation obligatoire dans un temps donné (les plus petites recharges à utiliser dans la semaine...). Ce marché ne peut se développer bien qu'une demande existe. La recharge ne devrait pas être conditionnée à une utilisation dans un temps donné.

#### Proposition n°10 : Déverrouillage

Familles Rurales accueille favorablement les propositions de l'ARCEP. Le Mouvement n'a, néanmoins, pas traité de réclamation particulière sur ce point.

#### Proposition n°11 : Offre multiservices

Familles Rurales confirme l'opacité de ce type d'offres bien que force soit de constater qu'elles répondent à une demande des consommateurs et de fait à un besoin.

Familles Rurales rejoint l'ARCEP sur l'importance de limiter les durées d'engagement et les frais de résiliation. Il convient de dissocier chacune des composantes pour permettre au consommateur de se libérer de l'une sans abandonner les autres s'il le souhaite.

Dans le cadre d'une demande de portabilité (qu'elle soit fixe ou mobile) il convient de prévoir un formulaire adapté pour que l'opérateur receveur respecte bien le choix opéré et procède à la résiliation demandée (globale ou partielle).

#### Proposition n°12 : Plafonnement de la durée de l'engagement, réengagement légitime

##### *• Les durées d'engagement :*

La dualité des offres proposées par les opérateurs (12 et 24 mois) met en exergue le bénéfice pécuniaire à opter pour un engagement plus long. Les publicités annoncent pour la plupart le prix d'appel 24 mois, le consommateur part de cet a priori et hésite bien souvent en boutique à payer plus sous prétexte qu'il sera lié moins longtemps. Les offres 24 mois sont donc les plus souvent choisies.

D'une part, l'information véhiculée par les publicités ne permettant pas d'éclairer convenablement les consommateurs et d'autre part l'avis rendu par l'ARCEP le 7 septembre 2006 établissant que les périodes d'engagement de 24 mois entravaient le libre jeu de la concurrence, il convient de réduire tout abonnement à 12 mois maximum.

Le ré engagement même limité ne doit pas être systématisé. Deux types d'offres coexistent sur le marché, une fois le contrat initial conclu :

- Les offres ré engageantes ;
- Les « options » non ré engageantes.

Pour toutes offres modifiant les paramètres d'un forfait, le fait d'imposer une nouvelle dépendance contractuelle au consommateur ne se justifie pas. Cela doit être entendu comme de simples options.

Ne doivent être maintenues que les offres ré engageante impliquant le rachat d'un terminal. En effet, lorsque le consommateur souhaite garder son numéro, rester chez le même opérateur mais changer de mobile, il peut être de son intérêt d'échelonner le paiement du terminal. Dans ce cadre et uniquement celui-ci, une offre ré engageante pourrait être proposée.

Nos propositions :

La problématique centrale étant celle du financement du terminal et l'objectif le libre jeu de la concurrence ; le tout dans un souci de développement durable :

- Limiter les périodes minimales d'engagement à 12 mois ;
  - Offrir aux consommateurs la possibilité soit de renvoyer son terminal soit de s'acquitter d'un coût de sortie réel pour se libérer de son engagement ;
  - Inscrire de manière claire, sur les factures mensuelles, le coût du terminal restant dû (correspondant à l'indemnité de dédit) ;
  - Interdire toute offre ré engageante sauf en cas d'achat d'un nouveau terminal.
- Les points de fidélité :

Généralement, lorsque le client approche de la fin de sa période minimale d'engagement, son opérateur lui rappelle qu'il dispose d'un capital points important qui lui ouvre droit à l'obtention d'un nouveau portable à un prix défiant toute concurrence. C'est un leurre, une grande illusion.

Les opérateurs reconnaissent qu'un nouveau client leur coûte davantage en termes de coût « d'acquisition » qu'un « déjà » client. Malgré cela, leur politique de « fidélisation » est loin d'égaliser les avantages réservés à des prospects. Ainsi un renouvellement de portable, après épuisement de l'ensemble du stock de points fidélité coûtera quasi-systématiquement plus cher qu'une résiliation suivie d'un nouvel engagement.

De surcroît, lorsque les points sont convertis en acquisition de nouveau terminal (plus une certaine somme), systématiquement un réengagement de 24 mois (dans de très rares cas 12 mois) est imposé.

Certains opérateurs (pas tous) permettent de convertir les points accumulés en minutes de communication, sms ou mms : c'est ainsi qu'ils doivent être utilisés. En effet, l'acquisition d'un nouveau terminal grâce aux points fidélité présente plus d'inconvénients que d'avantages. Le terminal coûtera la plupart du temps moins cher pour un nouveau client. Résilier puis se réabonner est plus intéressant. Pour ceux qui souhaitent conserver leur numéro, ce que ne permet pas le réabonnement, ils n'auront d'autre choix que de quitter leur opérateur et opter pour la portabilité. En effet, il n'est pas possible à l'heure actuelle de porter son numéro chez le même opérateur.

Familles Rurales a tristement constaté que seule marchait la menace d'utiliser cette méthode : l'opérateur accepte généralement volontiers de consentir les mêmes avantages au « déjà » clients qui menace de le quitter. Familles Rurales regrette cet état de fait.

### **III- La qualité et la disponibilité des services :**

Familles Rurales est attaché au développement des supports technologiques de diffusion des contenus dans un contexte de concurrence, notamment dans les zones rurales. Le mouvement est favorable aux mesures conduisant au développement rapide et concurrentiel des TIC dans tout le territoire, en distinguant clairement ce qui concerne l'installation des réseaux, et la fourniture des contenus aux occupants.

Toutefois, en ce qui concerne l'installation des fibres optiques, notamment dans les immeubles, Familles Rurales considère comme essentiel :

- D'assurer la gratuité des travaux de raccordement et de branchements pour les propriétaires et occupants de l'immeuble, qu'il s'agisse des travaux d'installation, mais également des conséquences de ces derniers (détériorations, travaux de remise en état, décoration, etc.),
- De prodiguer une information loyale sur les caractéristiques techniques du réseau et la capacité de transfert de données (ex : fibre, câble, fibre+câble) en application de l'article L.120-1 du Code de la Consommation, et conformément aux articles relatifs à la garantie légale de conformité,
- De mutualiser l'usage des réseaux pour en permettre l'accès à tous les opérateurs,

- De distinguer les contrats de fourniture de contenu liant les occupants et les fournisseurs de contenu des conventions liant le gestionnaire de l'immeuble et les fournisseurs du réseau,
- De permettre à tout occupant d'accéder librement aux contenus qu'il souhaite (principe du droit à l'antenne) sans que le gestionnaire du réseau ou le gestionnaire de l'immeuble (locatif, copropriété) ne mette entrave de fait à sa demande par des exigences financières ou des raisons techniques disproportionnées (ex.: cas de chaînes TV étrangères, chaînes spécialisées, thématiques à faible audience, etc.)... L'ARCEP doit pouvoir intervenir, à la demande de l'occupant pénalisé.

De surcroît, bien que favorable au développement de la fibre optique, Familles Rurales souhaite voir maintenue l'attention à porter sur la couverture des zones blanches. Il serait incohérent de voir une partie de la population d'un même Etat accéder au très haut débit alors que des citoyens du même pays n'aurait accès qu'à un très bas débit...

Familles Rurales s'est réjoui de la préoccupation du sénateur Xavier Pintat, traduite par une loi, de gommer la fracture numérique.

Les enjeux en matière de couverture numérique sont triples pour les espaces ruraux, il est question :

- D'attractivité des territoires (tant pour les entreprises que pour les particuliers) ;
- D'égalité dans le service rendu à la population (cohésion sociale) ;
- Et plus généralement de qualité de vie en milieu rural. Une bonne couverture numérique conditionne l'accès à l'information, à la culture, au commerce, à l'administration...

Familles Rurales avait attiré l'attention des députés sur trois points lors de l'examen du texte à l'assemblée nationale :

- Le déploiement de la fibre optique est érigé en priorité mais ne sera pas envisageable sur l'ensemble du territoire, à moyen ni même long terme. Il est question de **technologies de substitution** mais représentent-elles réellement une alternative admissible ?
- La création d'un fond est accueillie favorablement mais **l'équipement en dernières technologies pour certains doit-il primer sur l'accès au triple play pour tous ?**
- Les résidents des territoires ruraux peuvent-ils se satisfaire **d'un accès aux nouvelles technologies uniquement via leur mobile ? A quel prix ?**

En effet, bien qu'elle ait été accueillie favorablement par notre réseau dans l'esprit, la proposition du sénateur Xavier Pintat n'a néanmoins pas emporté notre pleine adhésion. Familles Rurales prône un accès au haut débit et plus particulièrement au triple play, quel que soit l'endroit du territoire, à un coût équivalent autrement que par le seul biais d'un téléphone mobile.

Les familles du milieu rural ne peuvent se contenter d'un dégroupage partiel et d'une double facturation à l'heure où certaines grandes agglomérations passent au très haut débit par l'intermédiaire de la fibre optique.

#### Proposition n° 13 : Indicateurs de qualité de service

Les indicateurs de qualité de service sont une mesure essentielle à la bonne application de l'arrêté compensation notamment. Ils peuvent ainsi servir de base pour estimer le préjudice subi.

Qualité de service et obligation de résultat sont intimement liés selon Familles Rurales. En effet, se contenter de fournir un service sans l'assurer dans de bonnes conditions ne saurait nous satisfaire.

#### Proposition n°14 : Qualité de service internet

En matière d'internet, Familles Rurales souhaite que soit mis en place un débit théorique à l'instar de l'internet fixe. Des indicateurs de qualité autres que le débit maximum pourraient être mis en place par l'autorité et vérifiés par elle.

Une discussion amorcée dans le cadre du CNC avec le président de l'AFOM doit découler sur l'annonce d'un débit théorique. Ce en vue de garantir une meilleure comparabilité des offres d'une part et de permettre d'autre part aux consommateurs d'anticiper ses usages.

#### Proposition n°15 : Gestion de trafic et « fair use »

Familles Rurales regrette que la pratique de « fair use » soit peu connue voire ignorée des consommateurs. Ils en prennent connaissance généralement après avoir subi la restriction.

Au-delà de la question de sa légitimité dans le cadre d'offres d'abondance notamment, Familles Rurales insiste pour qu'une meilleure information soit transmise aux consommateurs. D'autant que les restrictions varient d'un opérateur à l'autre, le fair-use constitue une caractéristique essentielle dans le choix.

### **IV- Le cas particulier des services à valeur ajoutée (SVA)**

#### Proposition n°16 : Tarification des SVA

Contexte :

L'ARCEP a autorisé la mise sur le marché de numéros surtaxés uniquement pour les services à valeur ajoutée, type météo. Aujourd'hui, on assiste à une dérive sans précédent. Le fondement sur lequel l'ARCEP s'est basée est loin d'être évident chez de nombreux acteurs économiques. Ainsi les banques, les opérateurs, les assurances, etc. les détournent de leur objet pour facturer aux consommateurs des prestations logiquement liées au contrat. Le service après-vente, accessoire du contrat principal, est grâce aux numéros surtaxés facturé sans justification.

La première démarche consiste, selon nous, à faire le tri. A notre sens, seuls les numéros apportant une réelle valeur ajoutée, doivent être ouverts à une surtaxe éventuelle.

Les services après-vente et autres liés à un contrat principal ne justifient pas la mise en place de ce type de numéro.

- Une tarification complexe :

L'information relative aux tarifs est confuse. Certains appels sont facturés à la minute, au forfait voire au forfait puis à la minute.

Il existe trop de tarifs différents pour pouvoir les retenir. La signalétique proposée page 93 de la consultation nous paraît tout à fait parlante.

#### Proposition n°17 : Respect de la loi Châtel pour les SVA

Le 10 avril 2008, Familles Rurales a apporté sa contribution au CGTI (Conseil Général des Technologies de l'Information), devenu CGIET (Conseil Général de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies) à l'occasion de l'élaboration de son rapport sur les services à valeurs ajoutés.

Le 4 juin suivant, Familles Rurales était reçu par le MEDEF. A cette occasion un point sur l'application de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie a été demandé. En effet, en décembre 2008, le CNC nous réunissait afin d'expliquer les difficultés techniques rencontrées par les professionnels. Ces dernières empêchant une grande partie du secteur de se conformer au texte à la date requise soit le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

6 mois plus tard, aucune évolution significative n'avait été relevée par Familles Rurales, nous avons demandé qu'un bilan d'étape nous soit communiqué et que les 16 autres associations de consommateurs soient conviées.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2009, le Medef organisait dans ses locaux une réunion conformément à notre demande.

Familles Rurales a bien noté les difficultés techniques soulevées par les professionnels à savoir trouver un numéro unique susceptible de recueillir un grand nombre d'appels, sans passer par un numéro court ni par un numéro azur ou indigo, considérés par l'ARCEP comme surtaxés.

La fédération des télécoms a, à son tour, organisé une réunion d'information le 7 juillet 2009 à laquelle Familles Rurales n'a pas manqué de participer.

La fédération y faisait état de difficultés similaires en insistant sur l'utilité de ces numéros surtaxés pour les micros paiements. Nous avons également compris que dans sa contribution sur le projet d'arrêté, la fédération des télécoms laissait planer un doute sur la responsabilité directe des opérateurs concernant la facturation.

*\* Position de Familles Rurales sur l'arrêté :*

Familles Rurales a accueilli favorablement cet arrêté (1) mais a souhaité émettre quelques réserves sur le texte (2) et répondre aux difficultés soulevées par les professionnels (3).

1°) Les points accueillis favorablement :

Familles Rurales a félicité l'annonce globale, gratuite, incluant coût de la communication et du service.

Jusqu'alors le consommateur se trouvait dans l'impossibilité d'anticiper sa facture en cas d'appel vers un service à valeur ajoutée.

Familles Rurales n'a pas vu d'inconvénient majeur à ce que le consommateur puisse renoncer à entendre cette annonce, dès lors qu'il le fasse en connaissance de cause.

Familles Rurales entend l'urgence à informer prioritairement les consommateurs lorsque le coût de l'appel est supérieur à 0.15€ par minute ou par appel.

Familles Rurales s'est satisfait enfin de voir qu'un certain nombre de ses propositions de modifications du projet d'arrêté avaient été validées. Familles Rurales ayant notamment manifesté son inquiétude sur la définition sujette à interprétation du « prix d'une communication normale » dépendant du forfait ou de l'offre proposée par l'opérateur.

2°) Nos réserves :

2.1- La terminologie :

Familles Rurales, bien que satisfait des modifications apportées, a attiré l'attention du législateur sur les dangers liés à l'introduction de nouvelles notions sans avoir préalablement levé certaines ambiguïtés.

Aussi, il nous a paru potentiellement dangereux d'introduire la notion de « communication normale » alors qu'aujourd'hui, perdurent certaines divergences sur les notions de « téléphone fixe » et surtout de « coût d'un appel local ».

2.2- Les conditions d'obtention de l'information :

L'article 4 :

« L'information relative à la première composante peut également être remplacée par une information sur les conditions dans lesquelles elle peut être obtenue par le consommateur ».

On peut valablement imaginer que le renvoi vers un site pourra être envisagé par les opérateurs. Familles Rurales ne saurait s'en satisfaire. Il est essentiel de garantir un accès direct à l'information. Renvoyer vers le site du prestataire de service qui annoncerait le coût de la prestation puis indiquerait « hors coût facturé par l'opérateur » ne serait pas satisfaisant. Les démarches à entreprendre relèverait d'un véritable parcours du combattant sans avoir l'assurance d'accéder à l'information recherchée : le coût global du service.

3°) Réponse de Familles Rurales aux difficultés soulevées par les professionnels :

3.1- La remise en cause, par les professionnels du plan de numérotation décidé par l'ARCEP :

A l'origine, l'ARCEP a autorisé la mise sur le marché de numéros surtaxés uniquement pour les services à valeur ajoutée, type météo. Nous avons assisté à une dérive sans précédent. Le fondement sur lequel l'ARCEP s'est basée était loin d'être évident chez de nombreux acteurs économiques. Ainsi les banques, les opérateurs, les assurances, etc. les détournaient de leur objet pour facturer aux consommateurs des prestations logiquement liées au contrat.

Le service après-vente, accessoire du contrat principal, est grâce aux numéros surtaxés facturé sans justification.

**Il était essentiel de redéfinir les choses, ce qu'a permis l'article 87 de la LME. Certains membres du Medef ont posé la question du champ de la « bonne exécution du contrat ». De telles considérations n'ont pas leur place dans ce débat. Le texte voté ne doit pas être remis en cause sous prétexte de difficultés liées au classement des numéros azur et indigo comme surtaxés.**

Les professionnels nous ont certifié pour la plupart avoir rencontré les plus grandes difficultés pour se conformer aux dispositions de la loi Châtel. Pour la plupart, conformément à leurs engagements la loi est enfin respectée depuis juin 2009. **L'introduction d'un nouveau texte lié à la transparence des coûts pour les consommateurs pour les**



**services à valeur ajoutée doit être dissociée des dispositions de la loi Châtel. La LME limite l'usage des numéros surtaxés, l'arrêté garantit la transparence de l'information pour les services à valeur ajoutée.**

3.2- Point sur la facturation pour tiers et la responsabilité directe pesant sur les opérateurs :

Conformément à la réglementation applicable, tout prestataire de service doit informer valablement le consommateur sur le prix qu'il devra acquitter.

Pour le cas des services à valeur ajoutée, la facturation pour tiers étant appliquée, l'obligation d'information des prix pèse logiquement sur l'opérateur. Ce qui n'exonère en rien le prestataire de service de son obligation d'annoncer la tarification.

Cette responsabilité directe est usuelle en France et pourrait être comparée à celle pesant sur les agents de voyages. En cas de difficulté, l'opérateur disposerait d'une action récursoire à l'encontre de l'éditeur.

Familles Rurales n'entend, de fait, pas l'argument de la fédération française des télécoms cherchant à dissocier la responsabilité de l'éditeur de celle de l'opérateur.

- **Récapitulatifs de nos propositions :**

- ✓ **Faire le tri dans les numéros surtaxés et n'autoriser la mise sur le marché que des services apportant une réelle valeur ajoutée. Assurer le principe juridique selon lequel « l'accessoire suit le principal ». Toute tarification supplémentaire d'un service découlant d'un contrat doit être prohibée ;**
- ✓ **Réduire le nombre de palier de tarification chacun à une signalétique parlante (schéma p.93 du rapport) ;**
- ✓ **Uniformiser le coût de l'appel, qu'il soit passé d'un fixe, d'un mobile ou d'une box ;**
- ✓ **Renforcer l'information concernant la tarification de la communication ;**
- ✓ **Facturer au prix d'une communication locale tout appel à destination d'un service public.**

Proposition n°18 : Non exclusion en 01 à 05 et 09

Familles Rurales souscrit pleinement à l'interprétation de l'autorité de ne pas exclure les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographique de type 09 des offres d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile.

Proposition n°19 : Numéros surtaxés des services publics administratifs

Pour Familles Rurales, en matière de service public il est question d'accessibilité, le fait de surtaxer les appels paraît donc contradictoire.

Il est admissible de facturer les appels afin d'éviter les dérives auxquelles les services d'urgence ont pu être confrontés. Il ne doit pas être question de ralentir le travail de l'administration en la contraignant à faire le tri entre appels farfelus et véritables demandes. Nous proposons, donc, de maintenir une tarification « locale ». De surcroît, l'appel à un numéro donné est parfois le seul moyen de formuler une demande.

Le cas des patients, hospitalisés dans des hôpitaux publics de surcroît, interpelle également.

Proposition n°20 : « Airtime »

Familles Rurales souscrit à la proposition d'obliger tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins d'intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (airtime) des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.

Proposition n°21 : « Ping call »

Familles Rurales confirme l'importance de prévoir un mécanisme d'indemnisation systématique pour les consommateurs victime d'appels à rebonds. En permettant aux opérateurs de filtrer les appels qui comportent un numéro surtaxé et en mettant en place un système de blocage, l'autorité permet aux uns et aux autres de se prémunir contre ce type de pratiques très problématiques en termes de facturation.

Proposition n°22 : Nouvelle Instance déontologique

Familles Rurales valide la proposition de l'ARCEP de mettre en place une nouvelle entité comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur afin qu'elle définisse les règles sur l'usage légitime des SVA et qu'elle veille à leur bonne application.

**V- L'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques**

Proposition n°23 : Accès des personnes handicapées

De nombreux opérateurs ont adopté une politique développement durable comprenant l'accès aux services pour les personnes handicapées.

Il est essentiel d'inviter les différents acteurs concernés à participer à des groupes de travail afin d'identifier les besoins de ces populations et y répondre. L'heure est à la dématérialisation. Il est regrettable mais malheureusement facilement vérifiable dans la vie quotidienne que peu de points d'information physiques subsistent. Même les services publics sont touchés.

Par ailleurs, un développement de la télé médecine est suggéré par la loi HPST « Hôpital Patients Santé Territoire ». Les personnes handicapées seront, par essence, les premières à devoir recourir à cette médecine dématérialisée.

Familles Rurales s'inquiète également du coût de ces services. Handicap rime malheureusement avec précarité. Des aides sont mises en place, il convient d'en informer valablement les bénéficiaires.

# Examens des propositions relatives au secteur postal

## **1- Procédures relatives au traitement des réclamations**

- Il importe que les procédures de traitement des réclamations à mettre en place par les opérateurs postaux offrent la possibilité pour le client d'adresser sa réclamation, non seulement par courriel ou par téléphone, mais également par courrier postal et/ou par dépôt d'un écrit dans les locaux de son prestataire de services postaux habituel.
- Le projet relatif au traitement des réclamations des usagers qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés, élaboré par le Comité des consommateurs de l'ARCEP, a fait l'objet d'observations de la part de Familles Rurales, adressées à l'ARCEP le 30-11-10. Familles Rurales a, par ailleurs complété ces observations oralement, lors du Comité consommateurs postal de l'ARCEP du 06-12-10.

## **2 - Le respect des obligations de service universel et des obligations afférentes aux activités postales**

En vue d'une meilleure lisibilité et de comparabilité des offres pour le consommateur, il convient que les offres relevant du Service Universel soient clairement identifiées comme telles et donc distinguées des autres offres postales.

La pertinence de ces offres devra être appréciée en concertation avec les représentants des consommateurs et régulièrement réévaluée. Les offres devront être assorties de caractéristiques chiffrées, notamment sur les délais.

Elles devront comporter des services « de base », comme par exemple une offre à tarif abordable concernant l'envoi de petits objets de faible valeur. Il conviendrait notamment que les conditions d'épaisseur et de poids de l'offre « Mini Max » soient élargies.

## **3 - Le rôle du cachet de la poste,**

Une valeur probante est reconnue au « cachet de la poste ». Pour conforter la valeur probante qui semble être reconnue de façon plus générale au « cachet de l'opérateur postal », il est essentiel que les informations que les prestataires de services postaux devront obligatoirement faire figurer sur ce marquage (cachet) soient déterminées précisément et en concertation avec les représentants des consommateurs. Il est à préconiser qu'y figurent notamment l'indication de l'opérateur postal chargé de l'acheminement, la date et le lieu de l'expédition.

## **4 - Le principe d'égle valeur du recommandé**

La lettre en Recommandé avec Avis de Réception a également une valeur probante déterminante et désormais tous les opérateurs postaux peuvent proposer un service de lettre recommandée. Il est donc essentiel que les caractéristiques obligatoires de cette prestation fassent l'objet d'une description précise, élaborée après concertation avec les représentants des consommateurs. Devront notamment y figurer : le contenu des avis de dépôt et de réception, l'exigence d'un délai maximum de dépôt au destinataire, l'exigence de la signature du destinataire ou de son mandataire lors de la remise, le délai maximum de l'envoi de l'avis de réception à l'expéditeur. La lettre recommandée électronique sera également prise en compte.

Une action d'information à destination des acteurs concernés apparaît en effet nécessaire, pour leur rappeler qu'il n'existe pas de monopole sur la lettre recommandée et quelles seront les modalités obligatoires et variables de cette prestation.