



**Réponse à la consultation de l'Autorité
sur les Trente propositions afin d'améliorer
les offres faites aux consommateurs de
services de communications électroniques**

14/01/2011

Soucieux de sa relation avec ses clients, Oméa Telecom s'est mobilisé avec les autres membres de la FFT autour d'engagements collectifs destinés en particulier à mieux informer le consommateur tout au long de la vie de son contrat et à apporter de la fluidité au marché notamment dans le cadre des engagements pris avec Hervé Novelli. Oméa Telecom s'est engagé à mettre en application ces engagements.

Pour réguler le marché, Oméa Télécom reste attaché à une coopération avec les pouvoirs publics pour aboutir à une concertation entre opérateurs et consommateurs en évitant l'accumulation et la rigidité de mesures législatives.

Avant d'envisager de nouvelles mesures législatives visant à assurer la transparence et la fluidité du marché, il convient de s'assurer que les mesures existantes soient au préalable respectées par l'ensemble des acteurs du marché. Nous attirons l'attention de l'ARCEP en particulier sur les conditions et modalités de résiliation mises en œuvre par les opérateurs dans le cadre de l'augmentation des tarifs, suite à la hausse de la TVA. Il nous paraît important que l'ARCEP précise que l'abonné doit pouvoir réaliser le portage de son numéro sans refus d'éligibilité de sa demande de portabilité et sans avoir à contacter son ancien opérateur ; la résiliation pour motif légal doit être effectuée par le biais du simple guichet de la portabilité et sans frais ou pénalités pour le client.

I- La transparence des offres de communications électroniques

Proposition n°1 :

Pour la mise en œuvre des objectifs poursuivis par la régulation des communications électroniques prévus au II de l'article L. 32-1, et notamment le 12°, les opérateurs de communications électroniques sont tenus de fournir, pour l'ensemble de leurs offres, une information transparente, qu'elle soit tarifaire ou technique, c'est-à-dire accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, et complète.

Réponse d'OMEA

Comme exposé par l'Autorité dans le texte de la consultation publique de nombreuses obligations pèsent d'ores et déjà sur les fournisseurs de communications électroniques pour assurer la transparence de leurs offres. En renfort du droit commun et du droit de la consommation applicables à tous les contrats de communications électroniques, les communications électroniques font l'objet d'une réglementation sectorielle issue de la loi du 3 janvier 2008.

L'article L32-1 en son 12° dispose « que le ministre chargé des communications électroniques et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes prennent, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées aux objectifs poursuivis et veillent [...] à un niveau élevé de protection des consommateurs, grâce notamment à la fourniture d'informations claires, notamment par la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public ».

Pour OMEA TELECOM la fourniture d'informations claires et lisibles sur nos offres sont des éléments déterminants pour gagner la confiance du consommateur. Toutefois, ces mesures doivent être raisonnables et proportionnées. Si la transparence sur la présentation des conditions commerciales peut être encore améliorée, l'intervention du législateur ne nous paraît pas nécessaire et la multiplication d'informations pourrait au contraire être source de nouvelles incompréhensions et d'illisibilité pour le client et donc contraire aux objectifs de l'article L32-1.

Proposition n°2

Il s'agit d'une reprise de la proposition n°5 du document « Neutralité de l'internet et des réseaux : utilisateurs finals ».

Tant dans la présentation commerciale et les conditions contractuelles de leurs services de communications électroniques que dans les informations accessibles aux clients de ces offres en cours de contrat, les fournisseurs d'accès à l'internet (FAI) doivent fournir à l'utilisateur final des informations claires, précises et pertinentes relatives :

- aux services et applications accessibles via ces services ;
- à leur qualité de service ;
- à leurs limitations éventuelles ;
- ainsi qu'aux pratiques de gestion de trafic dont ils font l'objet.

A ce titre, l'Autorité recommande en particulier que :

- toute restriction d'un service de transmission de données par rapport aux exigences de liberté et de non discrimination découlant des propositions n°1 et 2 du document « Neutralité de l'internet et des réseaux : propositions et orientations » relatives à « la liberté et la qualité dans l'accès à l'internet » et « la non discrimination des flux dans l'accès à l'internet » soit explicitement indiquée dans la communication et dans les clauses contractuelles, de manière claire et compréhensible ;
- le terme « internet » ne puisse être utilisé pour qualifier ces services dès lors que certaines de ces restrictions ne seraient pas conformes aux exigences de la proposition n°3 du document « Neutralité de l'internet et des réseaux : propositions et orientations » relative à « l'encadrement des mécanismes de gestion de trafic de l'accès à l'internet » ;
- le terme « illimité » ne puisse être utilisé pour des offres de services incluant des limitations du type « usage raisonnable » ayant pour conséquence soit une coupure temporaire ou une facturation supplémentaire des services, soit une dégradation excessive de débits ou de la qualité de service.

Dans un premier temps, l'ARCEP va demander aux FAI, aux associations qui les représentent et aux associations de consommateurs d'engager des travaux communs visant à définir des modalités partagées d'information de l'utilisateur final concernant les services accessibles, les débits, les limitations des offres et les pratiques de gestion de trafic, et de lui faire part, d'ici la fin du premier trimestre 2011, de leurs propositions à cet égard.

Dans un second temps et si cela s'avérait nécessaire, l'ARCEP pourra compléter, en lien avec la DGCCRF, les propositions qui lui auront été faites.

A ce jour, OMEA TELECOM commercialise plusieurs gammes de forfaits comprenant un accès à l'internet mobile en illimité. Ces forfaits sont soumis à des règles de gestion du trafic communiquées au consommateur et justifiées par les contraintes techniques des réseaux de téléphonie mobile.

- OMEA TELECOM précise dans sa communication commerciale les restrictions de service relatives à l'internet mobile consistant en l'interdiction de certains usages comme la voix sur IP, le peer-to-peer et l'accès aux newsgroups. Ces restrictions sont transparentes et non discriminatoires car appliquées de la même façon à tous les services de même nature. Toutefois, OMEA TELECOM souhaite que les critères de clarté et d'intelligibilité exprimés dans la proposition soient d'avantage détaillés. L'emploi d'une terminologie technique, et notamment la dénomination des protocoles réseaux managés, est inhérent à la commercialisation d'un service dans le secteur des communications électroniques. Ainsi, l'emploi de cette terminologie ne peut pas être considéré comme étant incompréhensible pour le consommateur moyen désormais familiarisé avec un vocabulaire technique élémentaire. Sur la notion de clarté dans les documents commerciaux, les restrictions d'usage afférentes aux offres souscrites sont indiquées dans les documents commerciaux et des mesures pour améliorer la lisibilité des informations ont été prises dans le cadre des engagements pris avec Hervé Novelli.
- OMEA TELECOM indique que ces restrictions d'usage sur l'internet mobile en l'état des technologies déployées sur les réseaux mobiles et des contraintes techniques précédemment exposées et notamment posées par les opérateurs hôtes ne justifient pas que le terme « internet » ne puisse être utilisé pour qualifier les services ainsi commercialisés. Comme l'a indiqué l'Autorité, la gestion du trafic (au sens d'une gestion des flux réseaux autorisés, tout trafic internet étant par essence géré) sur les réseaux mobiles est pertinente pour éviter la congestion au regard de la rareté des fréquences et de l'explosion du trafic. Pour rappel et comme souligné par plusieurs acteurs, les usages tels que le peer-to-peer ou la voix sur IP (plusieurs logiciels de voix sur IP utilisant de surcroît les protocoles *p2p*) multiplient le nombre de sessions TPC/IP ouvertes sur le réseau et participent activement à sa congestion.
- Concernant la clause d'usage raisonnable, OMEA TELECOM estime que celle-ci n'est pas incompatible avec l'usage du terme « illimité ». Comme indiqué par l'Autorité dans son document de propositions et de recommandations sur la neutralité de l'internet, les offres avec clause d'usage raisonnable ne doivent pas être écartées, « ce type de mécanisme peut s'avérer nécessaire, en particulier dans le cas des réseaux d'accès dont la boucle locale est partagée entre plusieurs utilisateurs finals », comme c'est le cas pour les réseaux mobiles. OMEA TELECOM afin d'éviter la congestion sur des points du réseau de son opérateur hôte met en œuvre des clauses d'usage raisonnable.

Proposition n°3 :

En ce qui concerne les débits et les services accessibles, les FAI doivent mettre à disposition des consommateurs des outils faciles à utiliser, fournissant une information transparente au sens de la proposition n°1 :

- avant toute souscription d'un abonnement, sur le débit estimé de sa ligne et son éligibilité aux différents services proposés par le FAI ;
- après souscription à une offre haut débit ou très haut débit, sur le débit réel de sa ligne.

Ces outils doivent être établis au moyen d'une méthodologie harmonisée et commune au secteur.

- En téléphonie mobile les conditions de réception varient en fonction de la localisation physique du terminal qui est par définition variable pour une même ligne. Il est seulement possible de s'engager sur un débit maximum théorique tempéré par les nombreux facteurs pouvant affecter celui-ci : couverture géographique, obstacle physique, capacités de réception du téléphone, nombre d'utilisateurs pour une BTS notamment.
- Les mesures de qualité de service des réseaux mobiles réalisées annuellement par l'Autorité démontrent notamment chez notre opérateur hôte des variations de débit importantes. De surcroît, en tant que MVNO, nous ne maîtrisons pas la répartition des flux sur les BTS et des données statistiques précises sur le débit réel des abonnés à plusieurs points du réseau ne nous sont pas fournies.
- A ce titre, OMEA TELECOM souhaite que dans le cadre de l'appel à candidature pour l'attribution des licences 4G des critères de qualité de service portant sur le débit des connexions internet mobiles soient prévues et bénéficient au MVNO.

Proposition n°4 :

Un opérateur de communications électroniques doit demander l'accord exprès de son client, au moyen d'un courrier électronique cliquable ou d'un courrier papier selon le mode expressément choisi par ce client, avant de procéder à un réengagement.

- OMEA TELECOM estime que cette proposition est pertinente dans les cas soulignés par l'Autorité dans sa consultation en matière d'options réengageantes. Comme le souligne l'Autorité, ces options sont pour la plupart du temps présentées au client par voie téléphonique sous forme de cadeau ou d'offre promotionnelle sans que soit réellement mis en avant leur caractère réengageant pour des durées longues (souvent 24 mois). Ce type d'option n'entraîne qu'un bénéfice limité pour le consommateur pour un coût souvent dérisoire pour l'opérateur. Par conséquent, pour les options réengageantes l'obtention de l'accord exprès du client par un courrier papier ou électronique permettrait de limiter l'usage abusif des options réengageantes pour faire de la rétention client.

- Pour les réengagements dans le cadre d'un renouvellement de mobile recueilli par le biais d'une vente par téléphone, OMEA TELECOM estime que le modus operandi proposé par l'Autorité n'est pas adapté et pose une contrainte pour les opérateurs n'ayant pas de réseau de distribution physique propre.

OMEA TELECOM souligne que de nombreux clients dans le cadre d'un réengagement souhaitent disposer de leur nouveau téléphone mobile dans de brefs délais. Cet acte de réengagement par téléphone s'accompagne ainsi d'un paiement par carte bancaire permettant de traiter rapidement leur demande et attestant d'un acte positif de la part du consommateur validant sa demande de renouvellement. La proposition de l'Autorité risque de générer des délais supplémentaires pour traiter la demande des clients, de tels délais pouvant générer de l'insatisfaction ces derniers et faire échec à de nombreuses ventes.

OMEA TELECOM indique également, que contrairement au simple courrier de confirmation qui peut être reçu suite à un réengagement pour une option, le client reçoit un colis contenant son téléphone et une lettre de confirmation de son réengagement indiquant la durée de celui-ci (12 ou 24 mois). Il est ainsi peu probable dans ce cas que le client puisse ignorer son acte de réengagement. De surcroît, conformément aux dispositions du code de la consommation, les clients disposent d'un délai de 7 jours à compter de la livraison de ce colis pour exercer leur droit à rétractation et revenir ainsi sur leur décision de réengagement.

Proposition n°5 :

Tout client d'un opérateur de communications électroniques doit pouvoir accéder de façon simple :

- à son profil de consommation ; ce profil décrit les consommations du client portant sur les minutes de voix, de nombre de SMS et de MMS, de mégaoctets de données, différenciées par créneaux horaires ; les indicateurs de ces consommations sont identiques pour tous les opérateurs ;
- à l'ensemble consolidé de son contrat, c'est-à-dire à l'ensemble des caractéristiques principales de l'offre à laquelle il a souscrit.

Ces informations sont envoyées par l'opérateur de communications électroniques à son client au moins une fois par an et doivent pouvoir être obtenues dans tous les cas à la demande expresse du client.

OMEA TELECOM note que cette proposition s'inscrit dans le cadre du développement d'un outil de comparaison des offres de communications électroniques disponibles sur le marché. OMEA TELECOM souhaiterait que l'Autorité précise son orientation sur les modalités de mise en œuvre d'une telle plate-forme de comparaison de prix et notamment sur le choix de confier ce service à des entreprises privées par l'attribution d'un label. OMEA TELECOM constate que de tels outils sont déjà présents sur le marché sans toutefois participer de manière significative à l'accroissement de sa fluidité.

OMEA TELECOM estime que seule l'élaboration d'un outil de comparaison performant et pertinent par l'Autorité en concertation avec les opérateurs permettrait de faciliter la comparaison des offres. Toutefois, OMEA TELECOM émet des réserves sur l'existence d'un tel outil de comparaison des prix :

- OMEA TELECOM estime que seul un faible nombre de consommateurs seront amenés à utiliser un tel outil, les outils de comparaison existant actuellement ayant un succès très mitigé et concerne un public limité et familier à ce type d'outil sur internet.
- OMEA TELECOM rappelle aussi la difficulté de comparer des offres en téléphonie mobile, et encore plus les offres quadruple-play, au regard du nombre de paramètres à prendre en compte lors d'une telle comparaison. En effet la comparaison porte sur une offre couplée téléphone/forfait entre plusieurs opérateurs. Il convient de tenir compte pour obtenir une comparaison objective des offres de remboursement différé, des offres de parrainage, des mois d'abonnement offerts, des tarifs des options, des family plan.... La comparaison sera aisée seulement sur des offres sans mobile et sans engagement où le seul périmètre de comparaison sera l'offre de service.
- OMEA TELECOM souhaiterait que la réglementation sur la publicité comparative soit plus souple permettant de communiquer et de comparer des offres de services similaires sur un certains nombre de critères déterminés mais qui ne sont pas identiques en tout point.

Dès lors, au regard de ces difficultés de mises en œuvre d'un comparateur de prix des offres mobiles, la proposition de l'Autorité sur la mise à disposition d'un profil de consommation est difficile à mettre en place et nécessiterait des développements importants

- Nous rappelons qu'OMEA TELECOM fournit chaque mois un profil de consommation mensuel sur la facture de ses clients abonnés. Ainsi, la facture décrit précisément les consommations effectuées par le client en les détaillant par type de consommations.
- OMEA TELECOM considère que pour un utilisateur donné il n'existe pas nécessairement de profil de consommation type :
 - Le consommateur peut faire évoluer ses usages du fait de la souscription à nouvelle offre ou de l'acquisition d'un nouveau terminal et par la découverte de nouveaux services ou utilisation.
 - Le consommateur peut avoir au cours de l'année des variations importantes de ses usages : un usage plus intense à certains moments de l'année ou un usage influé par certains événements de sa vie. Quelle pertinence accorder dans ce cas au bilan annuel qui ne reflétera qu'une moyenne.

- La mise à disposition d'un profil de consommation pourrait être à l'origine d'incompréhensions (complexité de la lecture, complexité pour s'en servir de base pour une comparaison), les clients ayant déjà les éléments en se basant sur leurs dernières factures pour évaluer au plus juste leur profil de consommation.

Concernant la fourniture de l'ensemble consolidé du contrat pour chaque client, cette information nous semble redondante avec les mentions figurant sur son contrat ainsi que sur la facture mensuelle délivrée par OMEA TELECOM. OMEA TELECOM estime que si le périmètre des informations délivrées au consommateur sur son contrat devait être étendu, une telle extension pourrait être nuisible à la bonne lisibilité des documents de facturation communiqués aux clients.

Proposition n°6 :

Un opérateur de communications électroniques doit, au moment de la souscription d'un abonnement, obtenir l'accord exprès du consommateur :

- pour les services mobiles, sur son inscription dans l'annuaire universel ;
- pour les services fixes, sur son opposition à son inscription dans l'annuaire universel.

Lorsque le consommateur donne son accord pour figurer dans l'annuaire universel, l'opérateur de communications électroniques doit lui indiquer les différentes options qu'il peut choisir pour la publication de ses données personnelles (totale ou partielle) et certaines restrictions potentielles d'usage de celles-ci (recherche inversée ou prospection).

OMEA TELECOM propose au moment de la souscription à ses clients la possibilité de s'inscrire à l'annuaire universel et lui donne la possibilité de restreindre l'usage de ses coordonnées pour les usages à des fins de prospection.

OMEA TELECOM est susceptible de proposer des options complémentaires, telle la publication des données personnelles de manière totale ou partielle par le biais de son espace client sur le web ou de son service client.

II- La fluidité des marchés de communications électroniques

Question n°2 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne la fluidité des marchés de communications électroniques, ainsi que ses propositions.

Commentaires sur les propositions

Proposition n°7 :

Les opérateurs de communications électroniques doivent mettre à disposition de leurs clients, par exemple en le faisant figurer sur la facture une fois par an et en cas de réengagement, le rappel des dispositions de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs dite loi Chatel, relatives à la possibilité :

- de ne payer qu'au plus le quart des mensualités restant dues en cas de résiliation après le douzième mois d'un contrat avec engagement de vingt-quatre mois ;
- de ne payer que les frais correspondants aux coûts effectivement supportés par l'opérateur au titre de la résiliation.

OMEA TELECOM estime qu'un tel rappel est en redondance avec le caractère d'ordre public de cette mesure, d'autant que celle-ci est décrite dans nos conditions générales d'abonnement.

Proposition n°8 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation.

Le montant des frais dus en cas de résiliation ainsi que la date de début du dernier engagement en cours doivent figurer sur les factures, dématérialisées ou non, des clients des opérateurs de communications électroniques.

OMEA TELECOM s'est engagé de façon significative sur l'affichage des frais de résiliation en affichant ceux-ci sur l'espace client de notre site internet dans le cadre des engagements de la FFT.

L'affichage de cette information sur la facture mensuelle délivrée au client est difficilement acceptable commercialement, puisqu'elle consiste à faire figurer clairement et de façon paradoxale une information pouvant inciter à la résiliation sur un document de l'opérateur avec lequel est engagé le client.

Concernant la date de fin d'engagement, OMEA TELECOM estime qu'elle n'apporte pas d'information supplémentaire aux deux informations concernant l'engagement et qui figurent sur la facture : la date de fin d'engagement et la durée de l'engagement. Ces deux informations combinées semblent suffisante du point de vue d'OMEA TELECOM pour permettre à un client de savoir s'il peut bénéficier de la loi Châtel (12 ou 24 mois) et de calculer en conséquence ses frais de résiliation.

Proposition n°9 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation.

Les opérateurs de communications électroniques doivent proposer, pour chacune de leurs offres, une variante équivalente sans engagement à un prix raisonnable au regard de l'offre avec engagement.

Les opérateurs de communications électroniques ne peuvent subordonner l'utilisation de points de fidélité à un réengagement.

OMEA TELECOM propose à ce jour plusieurs offres de téléphonie mobile sans engagement (hors offres prépayées) qui ont largement été mises en avant dans notre communication commerciale et s'est par conséquent déjà conformé à l'engagement pris en concertation avec la FFT.

OMEA TELECOM souhaiterait avec des éclaircissements sur cette proposition :

- Comment est définie la notion d'offre ? S'agit-il de gamme de forfaits, de forfaits ?
- Que faut-il entendre par « variante équivalente » ?
- Sur la fixation de l'écart de prix entre une offre avec et sans engagement, comment sont définies la notion de « prix raisonnable » et la notion de « modalité commerciale non disqualifiante » ?

Il paraît disproportionné d'obliger les opérateurs à proposer systématiquement une offre sans engagement pour chaque offre avec engagement, considérée comme un forfait (pour tous les forfaits d'une même gamme).

OMEA TELECOM a pris l'initiative de commercialiser depuis près d'un an, et ce avant les engagements de la FFT, des offres sans engagement comparables dans leur structure à des offres avec engagement. Toutefois, OMEA TELECOM indique que les offres sont conçues en fonction des spécificités entourant leur commercialisation, la notion d'engagement impactant directement la structure tarifaire d'une offre. De plus, cette proposition d'offre sans engagement va augmenter considérablement le nombre d'offres existantes sur le marché, rendant encore plus complexe la lecture des offres pour le client. OMEA TELECOM estime pertinent de laisser la liberté aux opérateurs de proposer une gamme de forfaits dédié sans engagement constituant une proposition commerciale distincte et facilement lisible pour le client.

Concernant la proposition relative à l'utilisation des points de fidélité, OMEA TELECOM estime:

- qu'elle peut proposer des réductions sur des mobiles sans réengagement. Toutefois, les montants de ces réductions seront bien moins importants que dans le cadre du système actuel avec réengagement.
- l'opérateur aura toujours la faculté d'associer l'utilisation des points de fidélité à un réengagement.

Proposition n°10 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation.

Lorsque les opérateurs mobiles vendent des terminaux verrouillés, ils doivent :

- transmettre à leurs abonnés, de façon automatique dès la fin du troisième mois d'abonnement, le code de déverrouillage de leur terminal selon les modalités choisies par l'abonné (site internet ou facture) ;
 - rendre facilement accessible et de manière intelligible, la procédure de déverrouillage et les opérations associées selon le mode choisi par cet abonné (site internet ou facture), ainsi que par téléphone et dans le réseau de magasins de l'opérateur lorsque ce dernier en dispose.
- A défaut de mettre en œuvre ces mécanismes, les opérateurs mobiles doivent vendre des terminaux non verrouillés.

OMEA TELECOM estime que cette proposition qui vient en surplus de l'engagement significatif de réduction à 3 mois du délai de fourniture du code de déverrouillage déjà pris dans le cadre des engagements de la FFT ne contribuera pas à augmenter de manière plus significative la fluidité du marché.

- Sur la transmission automatique du code de déverrouillage: OMEA TELECOM émet des doutes sur l'efficacité de cette mesure en faveur de la fluidité des marchés, le déverrouillage des terminaux de manière anticipée ne libérant pas le consommateur de son engagement contractuel. OMEA TELECOM constate, au regard du nombre de demande de déverrouillage de terminaux, que la plupart des clients en fin d'engagement ou souhaitant résilier n'hésite pas à demander leur code de déverrouillage auprès du service clients. Il semble que cette mesure n'aura qu'un impact marginal.
D'un point de vue pratique, certains fabricants de terminaux (tel Apple) ne mettent pas à disposition des opérateurs des codes de déverrouillage et mettent en œuvre une procédure de déverrouillage nécessitant leur intervention. Si une telle mesure devait être imposée aux opérateurs, les constructeurs devraient être partie prenante dans l'exécution de cette obligation en transmettant les codes de déverrouillage dès l'achat des terminaux par l'opérateur ou en mettant en œuvre des procédures standardisées.

De surcroît, OMEA TELECOM observe que de nombreuses informations figurent déjà ou doivent au regard des propositions précédentes figurer sur la facture de l'abonné au risque de rendre illisible celle-ci. Dans le cas où une telle mesure devrait être mise en place, OMEA TELECOM propose de mettre à disposition le code de déverrouillage uniquement sur l'espace client sur internet.

- Sur l'accessibilité et l'intelligibilité de la procédure de déverrouillage : OMEA TELECOM commercialise et a commercialisé plusieurs centaines de modèles de terminaux. A chaque modèle de terminal correspond une procédure de déverrouillage spécifique. Plusieurs de nos conseillers clientèle sont spécialement formés pour accompagner le client dans cette démarche de déverrouillage demandant une bonne connaissance de l'ensemble des procédures. Si OMEA TELECOM fournit déjà une information intelligible et facilement accessible via son service clients par téléphone, elle estime complexe la fourniture de cette information sur la facture du fait des développements nécessaires, du manque d'espace sur une facture devant fournir déjà de nombreuses informations et surtout du manque de standardisation et des spécificités des procédures de déverrouillage entre les modèles de terminaux.

Proposition n°12 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation.

L'ARCEP va engager des travaux avec les acteurs du secteur portant sur :

- l'impact et les modalités de mise en oeuvre de la séparation sur les factures du prix du terminal et du prix des services en matière de services mobiles ;
- l'impact du plafonnement à douze, voire six mois de la durée maximum d'engagement des offres de services mobiles ;
- les cas où un réengagement ne pourrait être considéré comme légitime, en matière de communications électroniques.

OMEA TELECOM a pris acte de la volonté de l'ARCEP d'évaluer les modalités de commercialisation des terminaux associées à des offres de téléphonie.

OMEA TELECOM, préalablement aux travaux que pourra engager l'Autorité, souhaite formuler plusieurs commentaires sur les axes de réflexions proposés :

- Sur la séparation sur la facture du prix du terminal et du prix des services.
 - OMEA TELECOM constate que l'objectif de cette mesure pour l'Autorité est de favoriser la fluidité sur le marché en permettant aux consommateurs de faire jouer la concurrence séparément sur le terminal et sur le service. L'Autorité estime notamment que cette mesure permet de responsabiliser les abonnés et d'éviter une dilution des coûts d'acquisition sur l'ensemble du parc clients.

- OMEA TELECOM estime que cette refonte ne bouleversera pas nécessairement les équilibres du marché. Ainsi, dans le cas où un abonné est toujours engagé sur le service mais a fini de « rembourser » sa subvention, celui-ci ne sera pas plus encouragé qu'aujourd'hui à changer d'opérateur.
 - Le modèle économique proposé par l'Autorité risque de complexifier la présentation des offres et rendre illisible la proposition commerciale. Ainsi, la proposition commerciale actuelle d'une offre associée à un téléphone à un prix préférentiel est simple et concrète pour le client. Le modèle proposé par l'ARCEP qui consiste à transformer la subvention en une forme de crédit à la consommation pour l'acquisition d'un terminal risque de complexifier l'opération de vente tant sur le plan commercial que sur le plan juridique.
 - Ce modèle économique risque d'avoir un effet récessif sur le marché, aussi bien pour les opérateurs que les fabricants de terminaux, en générant des réticences auprès des consommateurs à renouveler leur mobile. OMEA TELECOM rappelle que le système actuel de subventionnement a permis l'adoption rapide par les consommateurs de nouveaux usages mobiles, notamment via l'acquisition et le généralisation des Smartphone, générant de l'activité dans tout le secteur.
 - Cette séparation du coût du service/coût de la subvention nécessite une refonte totale du modèle de facturation et entraînera des coûts de développement importants ainsi que des coûts de traitement récurrents supplémentaires (prélèvement pour le paiement du mobile alors que le service est résilié par exemple) qui pourraient être répercutés au consommateur.
- Sur le plafonnement de la durée d'engagement
 - OMEA TELECOM n'est pas favorable à un plafonnement des durées d'engagement à 12 ou 6 mois : comme exposé par l'Autorité dans son rapport sur la loi du 3 janvier 2008, les consommateurs ont toujours tendance à s'orienter vers les abonnements avec engagement 24 mois, l'équilibre entre le prix du mobile et celui du forfait leur semblant dans ce cas plus satisfaisant.
 - Il est évident que l'application d'une telle mesure remettrait en cause le modèle économique des offres au risque de voir une inflation des prix des offres mais aussi des terminaux qui deviendront moins accessibles aux consommateurs.

- Sur les cas de réengagements légitimes
 - Comme exposé à la proposition n°4, OMEA estime que la souscription à une option accessoire à un forfait principal ne doit pas permettre le réengagement du client.
 - En revanche, le renouvellement de mobile doit être considéré comme un cas de réengagement légitime, la contrepartie étant ici proportionnée et équilibrée.