

Trente propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales
Consultation publique du 26 novembre 2010 au 14 janvier 2011

Contribution à cette consultation publique de l'ARCEP

Rédacteur : Philippe Balin

Consultant en technologies de l'information, communications numériques et développement durable.

Date : 20 Décembre 2010

Avant propos :

Le document de consultation de l'ARCEP est très bien fait, complet et argumenté ; de plus sa consultation est totalement accessible pour un aveugle.

Sauf mention contraire dans mes commentaires sur les différentes questions et propositions, je suis d'accord avec l'ensemble des recommandations proposées par l'ARCEP.

Dans ce document, ne figureront que les propositions pour lesquelles j'ai fait un commentaire.

1-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.

Commentaires :

On doit aussi prendre en compte que toutes ces informations (commerciales, techniques, contractuelles, factures, etc.) puissent être accessibles pour les personnes handicapées notamment les déficients visuels.

En effet, les opérateurs et LVNO utilisent principalement leur site Internet pour diffuser ces informations ; mais malheureusement ces sites WEB ne respectent pas ou quasiment pas les règles d'accessibilité du W3C (WAI 1.0) qui permettent de réaliser un site Internet totalement accessible.

Il serait donc nécessaire d'établir une obligation pour tous les opérateurs de téléphonie mobile ou fixe et les LVNO que leur site WEB soit accessible avec au minimum un label double A pour toutes les pages auxquelles le consommateur non handicapé peut accéder.

Même si ceci est indispensable, ce n'est pas suffisant ; il faut aussi que les documents respectent les règles d'accessibilité. On peut aujourd'hui réaliser des documents au format PDF utilisables par tous y compris les déficients visuels : le même document pour tous.

De plus, les personnes handicapées devraient disposer d'informations supplémentaires concernant les fonctions des offres de produits ou de services qui ne seront pas utilisables en fonction du type de handicap.

Enfin, les applications chargées ou téléchargeables sur smartphone doivent elles aussi être accessibles, ce qui n'est pas le cas pour la majorité d'entre elles. Il faut définir un label permettant au consommateur handicapé de savoir avant l'achat ou le téléchargement gratuit d'une application le niveau d'accessibilité de cette application. Ce label aurait aussi comme mérite de stimuler les développeurs à réaliser des applications accessibles.

Par ailleurs, il serait souhaitable que les opérateurs de téléphonie fixe et mobile, les LVNO, les FAI informent tous les consommateurs sur l'impact environnemental des services et produits qu'ils proposent.

En particulier pour les téléphones mobiles avec des informations sur l'analyse du cycle de vie des équipements proposés incluant l'énergie et l'eau consommées pour sa fabrication, le recours à des matières épuisables ou polluantes.

Il me paraît indispensable et urgent que le consommateur soit conscient de l'impact environnemental de son acte d'achat car au rythme actuel du renouvellement des téléphones mobiles, je crains que ce développement ne soit pas longtemps durable.

La séparation de l'abonnement et de la subvention du téléphone aidera certainement à cette prise de conscience car on fait plus attention à ce que l'on paye en fonction de son besoin réel que si les choses sont apparemment gratuites.

Les différents acteurs devraient aussi lancer des campagnes de sensibilisation de leurs clients sur le recyclage des équipements en fin de vie : pourquoi, comment et où.

Proposition n° 2 :

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 5 du document « Neutralité de l'Internet et des réseaux : propositions et orientations » relative à « la transparence accrue vis-à-vis des 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 ses 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.

Commentaires :

Dans le paragraphe de cette proposition : « 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 », le terme « dégradation excessive » doit selon moi être quantifié dans des termes compréhensibles pour le consommateur non technophile.

Comme expliqué dans mes commentaires de la proposition 1, il faut que toutes ces informations puissent être fournies sous une forme accessible pour les personnes handicapées et notamment pour les déficients visuels.

De plus, comme beaucoup de fonctions ne sont pas encore rendues accessibles, les personnes handicapées devraient disposer d'informations supplémentaires concernant les fonctions des offres de produits ou de services qui ne seront pas utilisables en fonction du type de handicap. Enfin, il devra être fait obligation que les services et fonctions de base soient accessibles d'ici fin xx (2011 par exemple) et que pour toutes les nouvelles fonctions, elles le soient dans un

délai maximum de 12 mois après la sortie commerciale, sauf impossibilité technique réelle et argumentée.

Il conviendra à l'ARCEP de définir la liste des produits, fonctions et services de base.

Par ailleurs, les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier d'un choix de téléphones fixes ou mobiles accessibles sans que ceci génère de surcoût pour le consommateur handicapé. Ce n'est pas le cas aujourd'hui car même si certains opérateurs offrent l'outil d'aide technique, celle-ci fonctionne surtout sur des téléphones haut de gamme et donc plus chers.

Il est aussi important pour le consommateur handicapé qu'il ne soit pas obligé de passer par une association représentative d'un handicap pour avoir accès aux informations, aux produits et aux services car ceci représente un point de passage obligé qui dans la quasi totalité des cas n'est pas indispensable.

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.

Commentaires :

Ces outils devront être utilisables par les personnes handicapées et accessibles sur des sites Internet respectant les règles d'accessibilité du W3C avec un label double A au minimum.

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.

Commentaires :

L'option du courrier électronique cliquable doit toujours être possible car les courriers papier sont souvent un moyen difficile pour les handicapés et surtout pour les déficients visuels.

Par contre ce courrier électronique cliquable doit être dans une forme respectant les règles garantissant un accès et une utilisation possible pour les personnes en situation de handicap.

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.

Commentaires :

Même remarque que celles de la proposition 4.

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).

Commentaires :

Actuellement, les annuaires ne sont pas accessibles pour les déficients visuels car ils sont sur des sites WEB qui ne respectent pas les règles d'accessibilité du W3C.

Là aussi, il faut que l'ensemble des offreurs d'annuaire soient obligés à respecter ces règles avec un label double A au minimum.

2-La fluidité des marchés de communications électroniques

Proposition n° 11 :

En toute hypothèse, les conditions générales de vente d'une offre multiservices, couplant un abonnement à une offre de services fixes « double play » ou « triple play » et un abonnement à des services mobiles doivent :

- préciser les modalités de la résiliation globale de l'offre et de la résiliation partielle de chaque service (service « double play », « triple play » ou service mobile) qu'elle comporte ;
- prévoir les conditions de mise en oeuvre de la prime tarifaire éventuellement allouée, ainsi que celles des options liées au couplage et, en particulier, les effets de la résiliation de l'un des services sur l'allocation de la prime, la souscription des services associés et, le cas échéant, la facturation du montant des frais de résiliation ;
- garantir, le cas échéant, que la durée d'engagement initialement souscrite dans le cadre du service non résilié ne puisse être prolongée à l'occasion de la résiliation de l'autre service ;
- garantir, le cas échéant, que les avantages acquis par l'abonné, au titre de son ancienneté ou de sa consommation seront conservés à l'occasion de la résiliation de l'un des services et de la rupture de l'offre multiservices ;
- préciser les modalités de conservation de l'ensemble des identifiants de l'abonné par type de service ou pour l'ensemble des services, selon le principe dit du « simple guichet ».

En outre, si cette offre de couplage est commercialisée par le biais d'un contrat unique, ses conditions générales de vente doivent limiter la durée d'engagement à l'ensemble des services à douze mois, en cohérence avec les pratiques commerciales observées à ce stade sur le marché du haut débit et du très haut débit.

Les opérateurs, lorsqu'ils proposent à leurs clients la commercialisation d'offres multiservices comportant un seul contrat, devraient aussi proposer la même offre avec deux contrats indépendants, portant respectivement sur les services mobiles et sur les autres services, dans des conditions équivalentes, notamment sur le plan tarifaire.

Commentaires :

Il me paraît dommage que cette proposition n'inclut pas une obligation pour les opérateurs qui proposent des offres triple ou quadruple play, d'offrir aussi des offres indépendantes pour chacun des éléments de l'offre.

En effet, un consommateur pourrait être intéressé uniquement à l'accès Internet + téléphone fixe sans télévision ou uniquement la téléphonie fixe ou uniquement l'accès Internet et bien sûr ces offres doivent être économiquement attractives et représenter une économie pour le consommateur. Ceci représente le principe que le consommateur paye uniquement ce qu'il utilise.

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 œuvre 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.

Commentaires :

Il serait souhaitable que le prix de l'abonnement mensuel annoncé en premier soit l'engagement sur 12 mois et non pas sur 24 mois comme ceci est pratiqué par beaucoup d'opérateurs.

De plus, beaucoup d'opérateurs et de LVNO proposent des discounts exclusivement si on exécute l'acte d'achat sur leur site Internet et non par le service commercial par téléphone.

Ceci me paraît une discrimination grave vis-à-vis des personnes handicapées et âgées qui ne peuvent accéder facilement à ces sites Internet non conformes au label double A du W3C ou qui ne souhaitent pas utiliser Internet.

3-La qualité et la disponibilité des services

Proposition n° 13 :

L'ARCEP coordonnera progressivement dans le temps et harmonisera dans le contenu la publication des différentes enquêtes et indicateurs de qualité des services fixe et mobile. Elle poursuivra, parallèlement avec les acteurs du secteur, les travaux sur les indicateurs de qualité de service fixe afin d'en améliorer la comparabilité.

Elle continuera enfin à veiller à ce que les prestataires de service universel assurent des mesures fiables de qualité de service et respectent les objectifs fixés par le ministre chargé des communications électroniques.

Commentaires :

Pour avoir un bon reflet de la qualité du service de téléphonie fixe proposé à travers un boîtier, il est indispensable que les temps d'indisponibilité du boîtier lui-même soient pris en compte.

Par ailleurs, les cartes permettant aux consommateurs de connaître les zones blanches ou de faible réception de la téléphonie mobile ne sont pas accessibles aux déficients visuels.

Un mode de présentation de cette information est à mettre en place.

Proposition n° 15 :

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 6 du document « Neutralité de l'Internet et des réseaux : propositions et orientations » relative au « suivi des pratiques de gestion de trafic ».

L'Autorité demande aux fournisseurs d'accès à l'Internet et associations qui les représentent, aux prestataires de services de la société de l'information et associations qui les représentent, ainsi qu'aux associations de consommateurs d'engager des travaux communs visant à identifier et qualifier les différents types de pratiques de gestion de trafic, y compris les limitations du type « usage raisonnable » associées aux offres dites « illimitées », et de lui faire part d'ici la fin du premier trimestre 2011 de leurs propositions à cet égard.

Dans le même temps, l'Autorité va suivre l'évolution des pratiques de gestion de trafic mises en place par les opérateurs, afin d'apprécier en particulier le respect des critères de pertinence, d'efficacité, de proportionnalité, de non discrimination des acteurs et de transparence.

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

Commentaires :

Il me paraît important que les données de limitation de trafic pour le consommateur soient compréhensibles et en particulier qu'elles explicitent bien les limitations de l'usage. Des informations comme volume de trafic maximum 2GO ne sont pas concrètes pour le consommateur lambda; des éléments comme nombre de message ou nombre de pages de consultation sur Internet (en donnant des valeurs moyennes) ou nombre de minutes de visioconférence me paraîtraient de nature à clarifier pour le consommateur cette limitation. Il serait aussi utile que l'opérateur suggère des conseils afin de minimiser la consommation de trafic comme par exemple :

- ne pas charger les PJ
- ne charger que le début du message
- faire la mise à jour des mails manuellement

Il serait aussi utile que les acteurs de service utilisant le réseau hertzien sensibilisent les consommateurs au fait que le spectre est une ressource rare et certainement pas illimitée.

4-Les services à valeur ajoutée (SVA)

Proposition n° 16 :

S'agissant de la tarification des SVA, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :

- veiller à ce que le prix facturé au consommateur soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré ; ils peuvent pour cela notamment mettre en place des mécanismes de modulation tarifaire, en fournissant une information transparente sur les tarifs au consommateur ;
- poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en oeuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;
- engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finals, tant consommateurs qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'ARCEP va étudier en 2011.

Commentaires :

Il serait souhaitable que les SVA qui ont obligation de ne pas facturer le temps d'attente soient obligés de prendre les appels car il est de plus en plus fréquent que le consommateur se voit indiquer de renouveler son appel car aucun agent n'est disponible, ce qui représente pour lui une contrainte fastidieuse.

Concernant la partie taxée, les personnes handicapées et âgées peuvent y voir une forme de discrimination car, ayant des difficultés à trouver les informations sur des sites Internet inaccessibles, elles sont obligées de recourir plus souvent à ce type de service.

Proposition n° 17 :

L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter, par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels, les dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008, dite loi Chatel, et de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie en date du 4 août 2008, dite loi LME. Ces dispositions encadrent les conditions d'accès, par les consommateurs, aux services après-vente des professionnels ainsi qu'aux services d'assistance technique et après-vente des fournisseurs de services de communications électroniques, au moyen de numéros d'appel non surtaxés.

Commentaires :

Même remarques que pour la proposition 16.

Proposition n° 19 :

L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire l'objet d'un encadrement réglementaire reposant, d'une part, sur un décret précisant les éléments relatifs à l'objet de la redevance pour services rendus ainsi instituée et aux prestations donnant lieu à rémunération et, d'autre part, sur un arrêté ministériel fixant le tarif de la redevance.

L'ARCEP, quant à elle, a adopté les décisions n° 2004-846 et n° 2007-213 applicables aux services sociaux susceptibles d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles ; elle invite le Gouvernement à en publier la liste comme le prévoit l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Commentaires :

Même remarques que pour la proposition 16.