



Loi « Chatel » : de nouvelles mesures pour les consommateurs de télécommunications

Adoptée le 3 janvier dernier, la loi « Chatel »⁽¹⁾ renforce le code de la consommation afin, notamment, de mieux encadrer les relations contractuelles entre les opérateurs de télécommunications et leurs clients. **Focus sur les principales dispositions qui s'appliqueront à partir du 1er juin 2008.**

Les dispositions de la loi « Chatel » visent l'ensemble des fournisseurs de services fixe, mobile et Internet. Elles s'appliquent aux consommateurs et aux non professionnels du secteur des télécommunications (par exemple les professions libérales, les commerçants, dans la mesure où les télécommunications ne sont pas le cœur de leur activité).

Parmi les principales mesures, l'accès aux services d'assistance technique (*hot line*) ou de réclamation des fournisseurs de services sera accessible par un numéro fixe, non surtaxé, et donc à un tarif normal depuis un poste fixe pour le consommateur. De plus, le temps d'attente ne sera pas facturé si le client appelle via le réseau de son opérateur. La loi a confié à l'ARCEP la mission de définir la liste des numéros surtaxés, l'ensemble des autres numéros étant donc, par définition, non surtaxés.

Les opérateurs mobiles devront facturer les appels de leurs clients vers les services de

renseignements téléphoniques au prix d'une communication nationale "normale" (inclus dans le forfait), auquel s'ajoutera la surtaxe qui rémunère l'éditeur du service de renseignement téléphonique. Par ailleurs, lorsque le fournisseur de service propose d'assurer la mise en relation avec le numéro recherché, il doit obligatoirement informer le consommateur du coût de cette prestation, avant de l'effectuer avec son accord expresse.

Les durées d'engagement ne pourront plus excéder 24 mois et, si le contrat prévoit une clause d'engagement de plus de 12 mois, l'opérateur doit proposer simultanément la même offre de services avec un engagement de 12 mois maximum, à un tarif attractif (« non disqualifiant »). De plus, le client aura la possibilité de résilier son contrat au bout d'un an contre le paiement d'une somme correspondant, au plus, au quart des échéances dues.

Enfin, le préavis de résiliation des

contrats sera limité à dix jours, sauf demande contraire du client. Les frais de résiliation ne pourront excéder les coûts supportés par l'opérateur pour procéder à la résiliation. Ils devront être dûment justifiés et avoir été explicitement prévus dans le contrat signé par le consommateur. Les dépôts de garantie et les sommes qu'il aura versées d'avance devront lui être restitués au plus tard dix jours après le paiement de la dernière facture ou la restitution de l'objet garanti. En cas de retard, l'opérateur devra rembourser en supplément la moitié de la somme due.

Ces dispositions entreront en vigueur le 1er juin 2008. D'ici deux ans, l'ARCEP devra établir un rapport d'évaluation de l'impact des dispositions sur les durées d'engagement et les conditions de sortie des contrats. ■

⁽¹⁾ Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, JO du 4 janvier 2008.

BRÈVES CONSOMMATEURS

Accessibilité des personnes handicapées à la téléphonie mobile : nouveau bilan

En France, le handicap concerne 5,5 millions de personnes, soit 1 famille sur 5. Grâce aux engagements pris par les opérateurs mobiles à travers une charte commune signée en 2005, le téléphone mobile est devenu un outil majeur d'autonomie des personnes handicapées. Le 4 décembre dernier, les opérateurs présentaient à la presse, comme chaque année, un bilan concret de leur travail.

Parmi les faits marquants de 2007, cinq constructeurs de téléphones mobiles ont rejoint la démarche et signé la charte. Tous les acteurs ont également souligné l'importance et la qualité du dialogue mené avec les associations. Pour 2008, les objectifs seront d'élargir la démarche à de nouveaux acteurs, en vue de prendre en compte les personnes âgées, qui rencontrent des problématiques similaires, et de porter le sujet au niveau européen.

La charte des opérateurs mobiles contient 4 engagements principaux : proposer des téléphones mobiles les plus adaptés, développer des services spécifiques favorisant l'autonomie, informer le public des offres destinées aux personnes handicapées et s'inscrire durablement dans une démarche de progrès.

En savoir plus :

<http://www.arcep.fr/index.php?id=26>

(communiqué de presse du 4 décembre 2007).

Qualité de service depuis les fixes et les box : c'est parti !

Afin d'inciter les opérateurs à améliorer les performances de leur service et mieux informer les consommateurs, l'ARCEP a lancé une consultation publique sur le suivi de la qualité des services de téléphonie fixe classique et sur IP (c'est-à-dire à partir des « box ») proposant une liste d'indicateurs de qualité que les opérateurs devront publier :

- délai de fourniture du raccordement initial ;
- taux de défaillance par ligne d'accès ;
- délai de répartition d'une défaillance ;
- temps de réponse par les services clients de l'opérateur ;
- plaintes concernant la facturation ;
- délai de réponse aux réclamations ;
- taux de défaillance des appels ;
- durée d'établissement de la communication ;
- qualité de la connexion vocale ;
- taux d'interruption des appels.

L'objectif de l'Autorité est de définir des indicateurs parlants pour le consommateur et qui traduiront le fonctionnement du service, vu du client. Réponse possible à la consultation jusqu'au 29 février.

Chat postal : des réponses aux questions des internautes

Quelle est la proportion de courrier arrivant réellement chez les particuliers en J + 1 ? Est-ce

une obligation de la Poste ? Les concurrents y sont-ils assujettis ou choisissent-ils seuls leurs délais d'acheminement ?

Réponse de l'Autorité : 81,2% du trafic de la lettre prioritaire émise à l'unité (Marianne rouge) a été distribué effectivement en J+1 en 2006 selon une mesure réalisée par un organisme indépendant. Au titre de sa mission de service universel, La Poste a une obligation de qualité de service sur



les experts de l'Autorité en pleine action..

les délais d'acheminement

de certains produits, notamment la lettre prioritaire émise à l'unité. Les concurrents, quant à eux, déterminent eux-mêmes leur offre.

Le dernier *chat* de l'Autorité sur la concurrence postale et les obligations de La Poste a réuni, le 13 décembre dernier, 307 internautes dont 124 en simultané (pic de connexion). Ils ont, pendant une heure, posé en tout 37 questions en direct aux experts de l'Autorité.