

Novembre 2010

**Trente propositions afin d'améliorer les offres
faites aux consommateurs de services de
communications électroniques et postales**

Document de synthèse

Synthèse des trente propositions de l'ARCEP afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales

Les présentes propositions s'insèrent dans l'action de l'ARCEP en faveur des consommateurs, conformément aux objectifs qui lui sont fixés par l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

Dans le cadre de ses compétences, l'action de l'ARCEP consiste à s'assurer, d'une part, que les opérateurs sont en mesure de développer des offres innovantes et de qualité à un coût abordable grâce à une concurrence effective et loyale entre eux et, d'autre part, conjointement avec les administrations spécifiquement en charge de la protection des consommateurs, à veiller à ce que les utilisateurs finals – consommateurs, entreprises ou collectivités publiques – puissent accéder à ces offres dans des conditions satisfaisantes, c'est-à-dire en ayant accès à une information transparente, actualisée et homogène sur le contenu des services offerts, ainsi que sur les conditions contractuelles de fourniture de ces mêmes services.

Afin d'élaborer ces propositions, l'ARCEP a procédé, du mois de juillet au mois d'octobre, à un premier cycle de concertation avec les différents acteurs concernés, avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ainsi qu'avec les autres autorités de régulation européennes dans le cadre de l'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE).

Après un rappel du cadre juridique et des compétences de l'ARCEP en matière de consommation, le document mis en consultation publique établit, sur chacun des thèmes retenus, un diagnostic de la situation avant de formuler des propositions.

Certaines propositions constituent seulement **un rappel, une interprétation ou une application des dispositions en vigueur** : elles sont donc immédiatement applicables.

D'autres constituent **de nouvelles mesures** qui correspondent, soit à des actions que l'ARCEP va engager, soit à des **recommandations** adressées aux opérateurs ou aux pouvoirs publics. **Elles peuvent faire l'objet d'un engagement de la part des opérateurs.** Dans le cas contraire, pour devenir obligatoires, elles nécessiteraient une modification du cadre juridique existant qui interviendra, pour partie, au travers de la transposition du « paquet télécom » de 2009.

Volet communications électroniques

1- La transparence des offres de communications électroniques

Afin d'exercer un choix libre et éclairé, le consommateur doit pouvoir disposer d'une information la plus transparente possible conformément aux dispositions de l'article L. 32-1 du CPCE. Des améliorations significatives paraissent nécessaires, tant avant qu'après la souscription à une offre de communications électroniques par le consommateur.

Les propositions de l'ARCEP portent sur la définition générale d'une information transparente (proposition n° 1) ; sur la mise à disposition d'informations sur le service fourni

dans le cadre plus spécifique d'une offre d'accès à l'internet (n° 2) et d'outils permettant de connaître le débit associé à une telle offre (n° 3) ; sur la confirmation par le consommateur de chaque nouvel engagement (n° 4) ; sur la mise à disposition d'une synthèse des usages du consommateur et des caractéristiques de l'offre souscrite (n° 5) ; et sur la précision des modalités formelles d'inscription à l'annuaire universel (n° 6).

2- La fluidité des marchés de communications électroniques

Les marchés des communications électroniques sont caractérisés par la présence persistante, voire croissante, de freins au changement de fournisseur, ce qui limite la capacité des consommateurs à faire jouer effectivement la concurrence.

Dans la suite du rapport qu'elle a remis au Parlement, à la demande de celui-ci, en juillet 2010, les propositions de l'ARCEP visent à renforcer l'information sur les dispositions de la loi Chatel en matière de résiliation (n° 7) et sur les frais de résiliation et sur la date de début d'engagement (n° 8) ; à généraliser les offres sans engagement et à interdire de subordonner l'utilisation de points de fidélité à un réengagement (n° 9) ; à faciliter le déverrouillage des terminaux mobiles (n° 10) et à limiter les risques liés au développement des offres multiservices (n° 11). Par ailleurs, l'ARCEP va lancer des travaux portant sur l'engagement contractuel et la séparation du prix du terminal et du prix des services (n° 12).

3- La qualité et la disponibilité des services

Depuis plusieurs années, l'ARCEP mène une action globale, en matière de disponibilité et de qualité des services offerts par les opérateurs, et veille à améliorer l'information du consommateur sur la qualité des services.

Les propositions de l'ARCEP visent à renforcer cette démarche en coordonnant la publication des différentes enquêtes, en harmonisant les indicateurs de qualité des services fixe et mobile, en améliorant la comparabilité des indicateurs de qualité de service fixe et en assurant le respect par les prestataires de service universel des objectifs de qualité du service ainsi que la fiabilité de sa mesure (n° 13). Il s'agit également de veiller à la qualité de service de l'internet (n° 14) et de suivre les pratiques de gestion de trafic mises en place par les opérateurs (n° 15).

4- Les services à valeur ajoutée (SVA)

Le marché des SVA a vu apparaître des nouvelles pratiques qui suscitent un mécontentement croissant des consommateurs. Cette insatisfaction concerne la transparence, la lisibilité des tarifs, la question de l'usage légitime de ces numéros, mais aussi le développement de certaines pratiques frauduleuses dont les consommateurs peuvent être victimes.

Les propositions de l'ARCEP ont donc pour objectif de restaurer la confiance du consommateur dans les SVA et visent ainsi à renforcer la transparence tarifaire (n° 16, 18 et 20) ; à lutter contre certaines pratiques frauduleuses (n° 21) et à renforcer le contrôle déontologique (n° 16 et 19), notamment à travers la restauration d'un organe de co-régulation spécifique (n° 22). Par ailleurs, l'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter les mesures législatives existantes encadrant les conditions d'accès aux services après-vente et d'assistance technique (n° 17).

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

La directive « service universel » modifiée par l'adoption du nouveau « paquet télécoms » renforce les garanties en faveur des personnes handicapées en prévoyant que celles-ci doivent bénéficier d'un accès et d'un choix équivalents à ceux dont bénéficient les autres utilisateurs. En ce domaine, la France apparaît en net retard par rapport à d'autres pays européens.

La proposition n° 23 vise à étudier, avec les acteurs concernés, les mesures que les opérateurs devraient adopter pour assurer cette équivalence, notamment en facilitant la diffusion d'équipements terminaux adaptés ou la mise en place de centres relais pour les personnes sourdes ou malentendantes. L'ARCEP invite également les opérateurs à participer à un groupe de travail sur l'accessibilité des services de communications électroniques qui se réunira sous son égide, en vue de formaliser des engagements communs pour la fin du premier trimestre 2011.

Volet postal

1- Les procédures de traitement des réclamations

Les prestataires postaux autorisés doivent mettre en place des procédures permettant à leurs clients de déposer des réclamations.

L'ARCEP précise, dans le cadre des nouvelles compétences qui lui incombent à compter du 1^{er} janvier 2011, les modalités de mise en place des mesures de traitement des réclamations des usagers qui n'ont pas obtenu satisfaction à l'issue des réclamations déposées auprès des prestataires postaux (n° 24).

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

Les prestations relevant du service universel doivent être abordables et d'une qualité déterminée. Le CPCE prévoit par ailleurs une série de dispositions favorables aux consommateurs (par ex : art. L. 9 sur l'information des utilisateurs).

Les propositions faites visent à ce que les utilisateurs de services postaux bénéficient d'offres de service universel abordables, de qualité déterminée (n° 27), accessibles, et qui correspondent à leurs besoins (n° 26). Par ailleurs, l'ARCEP veillera à ce que les utilisateurs bénéficient de toute l'information nécessaire concernant les caractéristiques des prestations (n° 28) et à ce que les conditions générales et spécifiques de vente de La Poste soient bien conformes aux dispositions du CPCE protégeant les consommateurs (n° 25).

3- Le rôle du cachet de la poste

L'expression « le cachet de la poste » constitue un outil d'encadrement temporel, prévu par de nombreux textes législatifs et réglementaires, de l'exercice par une personne morale ou physique de ses droits et obligations. A ce jour, aucun texte ne détermine le contenu des informations devant y figurer. D'autre part, les opérateurs alternatifs font état des craintes ressenties par leur clientèle quant à la valeur de leurs marquages.

La proposition n° 29 vise donc à préciser les mentions que les prestataires postaux autorisés doivent faire figurer sur les envois postaux à distribuer.

4- Le principe d'égale valeur du recommandé

Les prestataires postaux autorisés, ainsi que certaines sociétés telles que les « expressistes » offrent des prestations ayant certaines caractéristiques similaires à celles des envois recommandés de La Poste.

La proposition n° 30 veille donc à rappeler que ces envois ont une même valeur probante notamment devant les juridictions.

*
* *

L'ARCEP appelle les opérateurs et leurs fédérations à indiquer les engagements volontaires qu'ils prennent sur ces propositions.

Par ailleurs, les propositions qui seront retenues à l'issue de la consultation publique constitueront des lignes directrices pouvant guider l'ARCEP pour l'ensemble de son activité, dans le cadre de ses compétences actuelles ou futures, notamment celles résultant de la transposition du « paquet télécom » de 2009.

Rappel des propositions et questions

Certaines propositions constituent seulement **un rappel, une interprétation ou une application des dispositions en vigueur** : elles sont donc immédiatement applicables.

D'autres constituent **de nouvelles mesures** qui correspondent, soit à des actions que l'ARCEP va engager, soit à des **recommandations** adressées aux opérateurs ou aux pouvoirs publics. **Elles peuvent faire l'objet d'un engagement de la part des opérateurs.** Dans le cas contraire, pour devenir obligatoires, elles nécessiteraient une modification du cadre juridique existant qui interviendra, pour partie, au travers de la transposition du « paquet télécom » de 2009.

Les parties de propositions sur fond grisé constituent une reprise du document de propositions et d'orientations sur la neutralité des réseaux et de l'internet.

Volet communications électroniques

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.

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 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.

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.

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.

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.

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).

Question n° 1 :

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

2- La fluidité des marchés de communications électroniques

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.

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.

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.

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.

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 œuvre 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.

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.

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.

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.

Proposition n° 14 :

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 7 du document « Neutralité de l'internet et des réseaux : propositions et orientations » relative au « suivi de la qualité de service de l'internet ».

Afin de veiller à ce que l'accès à l'internet présente une qualité de service suffisante et transparente, l'ARCEP va lancer des travaux visant à :

- qualifier les paramètres principaux de la qualité de service de l'accès à l'internet et élaborer des indicateurs adaptés ;
- faire publier périodiquement par les fournisseurs d'accès à l'internet de tels indicateurs de qualité de service de détail spécifiques aux services de transmission de données, notamment pour l'accès à l'internet, tant sur les réseaux fixes que mobiles.

Ces travaux seront menés en y associant la DGCCRF, les opérateurs et les associations qui les représentent, les prestataires de services de la société de l'information et les associations qui les représentent ainsi que les associations de consommateurs.

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.

Question n° 3 :

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

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 œuvre, 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.

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.

Proposition n° 18 :

Les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographiques de type 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile.

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.

Proposition n° 20 :

Tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « *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 :

Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'ARCEP va, d'une part, permettre aux opérateurs de communications électroniques qui acheminent les appels de filtrer ceux comportant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant, en les incitant à le faire et, d'autre part, leur demander de présenter des scénarios techniques pour leur blocage ou masquage.

L'ARCEP invite les opérateurs à mettre en place, selon des modalités à définir de façon concertée, un mécanisme d'indemnisation systématique des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.

Proposition n° 22 :

L'ARCEP propose que soit créée une nouvelle instance déontologique comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur qui définira les règles sur l'usage légitime des SVA et qui veillera à les faire respecter.

Question n° 4 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement du marché des SVA, ainsi que ses propositions.

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

Proposition n° 23 :

L'ARCEP rappelle que la directive « service universel » modifiée renforce les garanties en faveur des personnes handicapées en leur permettant de bénéficier d'un accès aux services de communications électroniques et d'un choix équivalents à ceux dont bénéficient les autres utilisateurs.

Dans cette perspective, l'ARCEP va étudier avec les opérateurs, les acteurs publics et les associations concernées, les mesures que les opérateurs devraient adopter pour assurer cette équivalence. Les modalités de financement et de mise en place des centres relais pour les appels généralistes feront à cet égard l'objet d'un examen particulier.

Sans attendre, les opérateurs doivent d'ores et déjà préciser les initiatives qu'ils vont prendre en ce sens, ainsi que les modalités de communication associées.

Au-delà des obligations et principes d'équivalence, issus de la directive « service universel » modifiée, l'ARCEP invite les opérateurs à participer à un groupe de travail sur l'accessibilité des services de communications électroniques qui se réunira sous son égide, en vue de formaliser des engagements communs pour la fin du premier trimestre 2011. La question de l'accessibilité des « boxes », du point de vue de leur ergonomie ou des fonctionnalités qu'elles permettent, y sera notamment abordée.

Question n° 5 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques, ainsi que sa proposition.

Volet postal

1- Les procédures de traitement des réclamations

Proposition n° 24 :

Des procédures de traitement des réclamations accessibles, simples et gratuites doivent être disponibles et mises en place par les opérateurs postaux autorisés.

Dans le cadre de ses nouvelles compétences, l'ARCEP va mettre en place, au 1^{er} janvier 2011, les outils, moyens et procédures nécessaires au traitement des réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés.

Question n° 6 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne les procédures de traitement des réclamations, ainsi que sa proposition.

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

Proposition n° 25 :

L'ARCEP veillera à ce que les dispositions prévues par les conditions générales ou spécifiques de vente de La Poste soient conformes aux dispositions concernant le service universel postal, aux obligations contenues dans son autorisation et aux autres obligations précisées par le CPCE.

Proposition n° 26 :

L'ARCEP veillera à ce que La Poste rende public le résultat des mesures de la qualité du service universel. Elle poursuivra les travaux menés avec La Poste pour assurer la fiabilité des mesures.

Parallèlement, l'ARCEP veillera, dans le cadre de ses nouvelles compétences, à ce que les tarifs du service universel, qui doivent être orientés vers les coûts, respectent les principes d'abordabilité du service universel.

Proposition n° 27 :

L'ARCEP poursuivra son action pour améliorer la transparence sur les caractéristiques et la qualité des prestations du service universel postal afin que les utilisateurs bénéficient d'une information accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, et complète, et fassent leur choix en connaissance de cause.

Proposition n° 28 :

L'offre « Mini Max », qui relève du service universel, doit être accessible aux utilisateurs de services postaux. Ses conditions de poids et de format pourraient être élargies pour permettre l'envoi d'objets de plus de deux centimètres d'épaisseur et d'un poids de plus d'un kilogramme dans des conditions d'envoi proches de celles de la lettre.

Question n° 7 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le respect des obligations de service universel, la transparence sur la qualité de ce-dernier et les obligations afférentes aux activités postales, ainsi que ses propositions.

3- Les mentions figurant sur les envois postaux

Proposition n° 29 :

Divers textes législatifs et réglementaires semblent accorder la même valeur probante au timbre à date (« le cachet de la poste faisant foi ») quel que soit l'opérateur postal ayant acheminé l'envoi.

L'ARCEP va déterminer comment s'appliquent les dispositions liées au cachet de la poste compte tenu de la libéralisation postale et rendra ses conclusions d'ici au 30 mars 2011.

Question n° 8 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne les mentions figurant sur les envois postaux, ainsi que sa proposition.

4- Le principe d'égle valeur du recommandé

Proposition n° 30 :

L'ARCEP mènera, début 2011, une action d'information de tous les acteurs publics et privés concernés, pour leur rappeler qu'il n'existe pas de monopole de la lettre recommandée. En effet, tous les prestataires de service postaux, y compris ceux n'ayant pas besoin d'autorisation postale, tels notamment les « *expressistes* », peuvent proposer à leurs clients un service de lettre recommandée avec la même valeur probante, dès lors que cette offre permet d'attester du dépôt et de la distribution dans des conditions équivalentes à celles de l'arrêté du 7 février 2007 pris en application de l'article R. 2-1 du CPCE.

Question n° 9 :

L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le principe d'égle valeur du recommandé, ainsi que sa proposition.