

Réponse de NRJ mobile à la consultation publique de l'ARCEP sur les
**Trente propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services
de communications électroniques et postales**

Date limite de réponse à l'ARCEP : 14 janvier 2011, 17h00

Diffusion : ARCEP, réponse publique.

Synthèse

NRJ mobile accorde de l'importance à la transparence de ses offres de communications électroniques et y œuvre au quotidien sur le plan du marketing, de la communication et du service à ses clients. Il importe de trouver sur ce sujet un équilibre, conciliant le coût de mise en œuvre de procédures éventuelles et les bénéfices qu'en tirent les consommateurs.

En ce qui concerne le second volet des propositions, NRJ mobile partage le constat de l'ARCEP d'un manque de fluidité du marché mobile, expliqué par l'existence de freins au changement de fournisseur. En tant qu'opérateur alternatif et non-intégré, NRJ mobile est sensible à cette problématique, qui impacte sa capacité d'animation concurrentielle du marché et sa croissance.

Pour autant, il ne faut pas occulter l'existence de coûts d'acquisition clients élevés sur ce marché, justifiant les pratiques courantes d'engagement des consommateurs, associées à des contreparties réelles : subventionnement important du terminal, notamment des smartphones dans le contexte de marché actuel, remise tarifaire de fidélité, etc. L'interdiction des durées d'engagement de 24 mois sur le marché pénaliserait les consommateurs étant prêts à s'engager sur une telle durée pour bénéficier de ces contreparties. Le développement d'offres sans engagement, en complément des offres avec engagement, semble une voie plus positive pour le marché.

Le réengagement des consommateurs dans le cadre des programmes de renouvellement de mobile ne doit pas être remis en cause. Pour autant, les autres pratiques de réengagement sur le marché méritent une analyse fine de la part des pouvoirs publics.

NRJ mobile souligne qu'elle mise davantage sur une politique de fidélisation par la satisfaction clients que par le réengagement, en proposant des offres de services performantes à des prix très attractifs et en rétrocédant une partie de leur valeur aux clients (Avantage Famille). NRJ mobile y accorde d'autant plus d'importance qu'étant nouvel entrant sur un marché mature, sa clientèle est structurellement encline au changement d'opérateur.

La réflexion des acteurs du secteur et des pouvoirs publics sur le sujet de la fluidité du marché doit aboutir à des conclusions équilibrées, conciliant liberté des consommateurs et nécessité pour les opérateurs de recouvrer leurs coûts, mettant en regard le coût de mise en œuvre des mesures à l'effet escompté sur le comportement des consommateurs, ne bridant pas non plus la liberté commerciale des opérateurs.

Les mesures proposées pourraient n'avoir un effet que sur les consommateurs ouverts au changement d'opérateur, en facilitant davantage ce mouvement, sans bousculer la forte inertie des autres consommateurs (pourtant positionnés pour la plupart sur des offres moins performantes) et qui explique en grande partie le manque de fluidité du marché.

L'augmentation de la TVA sur les forfaits mobiles incluant un service de télévision à compter de février constitue sur ce sujet une occasion unique de mesurer l'impact sur la fluidité du

marché d'une levée immédiate d'engagement des consommateurs. Cet impact sera néanmoins biaisé, les offres avec un volet TV étant récentes et souscrites par des consommateurs attentifs aux nouveaux services et donc enclins au changement.

NRJ mobile attire enfin l'attention sur la problématique de l'accès des opérateurs à l'ensemble des terminaux, qui impacte la fluidité sur un marché dont la clé d'entrée est le terminal. Elle invite les pouvoirs publics à agir sur ce levier.

NRJ mobile accueille favorablement les autres volets de proposition de l'ARCEP, notamment ce qui concerne la qualité de service.

Enfin, NRJ mobile estime primordial que l'action de l'ARCEP en faveur des consommateurs s'exerce également via la future procédure d'attribution des bandes de fréquences 800 MHz et 2,6 GHz, en incitant à des engagements ambitieux et contraignants relatifs aux conditions d'accueil des MVNO, gage d'innovation et d'animation concurrentielle durable, au bénéfice des consommateurs.

Dans la suite du document, NRJ mobile commente et précise sa position sur chacune des propositions une par une.

1/ La transparence des offres de communications électroniques

Proposition n°1 :

Pour la mise en oeuvre 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.

NRJ Mobile, notamment dans le cadre du respect des dispositions du Code de la Consommation, pratique une politique marketing et commerciale très transparente vis-à-vis de ses prospects et de ses clients.

Ainsi notamment la brochure tarifaire NRJ Mobile reprend l'ensemble de la tarification de ses différents services, présentée de façon détaillée et claire, service par service.

Cette volonté de simplicité et de clarté s'inscrit plus généralement dans la politique Groupe du Crédit Mutuel – CIC dont fait partie NRJ Mobile.

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.

Tout d'abord, NRJ mobile ne communique pas à ce jour sur de « l'internet illimité » mais sur du « web illimité ». Comme précisé dans le document de propositions et d'orientations de l'ARCEP sur la neutralité des réseaux, le web « *est une notion distincte de l'internet. Il s'agit d'une application (fonctionnant sur l'internet au même titre par exemple que le courrier électronique ou la messagerie instantanée), qui permet de consulter avec un navigateur des pages disponibles sur des sites (via un système hypertexte)* ».

En mettant l'accent sur la navigation sur Internet, le terme « web » semble plus approprié et ne trompent pas les consommateurs.

De plus, NRJ Mobile informe clairement ses clients des usages qui ne sont pas compris dans l'offre, comme par exemple le mode modem ou les newsgroups. Ces usages ne constituent pas en soit une restriction à un usage illimité mais une exclusion de l'offre.

Parallèlement, NRJ Mobile participe activement aux travaux actuels menés dans le cadre du CNC relatif à l'utilisation du terme « illimité ».

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.

NRJ Mobile ne propose pas à l'heure actuelle d'offre fixe concernée par ce type de problématique.

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.

Au titre notamment des engagements pris par les opérateurs le 23 juin 2006 sur la remise des contrats écrits, NRJ Mobile informe systématiquement par écrit chaque client de son réengagement. Le client a toujours la possibilité de se rétracter dans les 7 jours suivant la réception de ce courrier.

NRJ Mobile ne rencontre pas à ce jour de contentieux clients pouvant laisser penser que des clients se seraient réengagés involontairement, nécessitant la mise en place d'un process plus contraignant que le système actuel.

Le réengagement en cas de renouvellement de mobile apparaît par ailleurs naturel du point de vue du client.

NRJ mobile insiste sur le fait que la nécessité d'un accord exprès du client au moyen d'un courrier papier alourdirait et complexifierait considérablement les procédures, tant pour les opérateurs que pour les consommateurs. Cela entraînerait également des délais, à l'encontre des attentes des consommateurs (par exemple pour la réception du téléphone de renouvellement).

Il semble que la problématique de fond adressée par cette proposition est en fait celle des cas de réengagements légitimes ou non. **Il semble plus opportun de travailler sur cet axe, tel qu'annoncé dans la proposition n°12, plutôt qu'alourdir les procédures aux dépends de l'ensemble des consommateurs.**

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.

NRJ mobile accueille favorablement la réflexion menée par l'ARCEP sur une labellisation de sites privés de comparaison des tarifs de services mobiles. Si un tel label devait être mis en place, la concertation avec les opérateurs serait indispensable afin de définir un cahier des charges strict et éviter tous les biais possibles de la comparaison.

NRJ mobile comprend dans ce cadre la proposition de l'ARCEP que soit fourni aux clients leur profil de consommation selon des indicateurs communs à tous les opérateurs. Néanmoins, pour être pertinent et utile, ce profil devrait être composé d'indicateurs, d'une part, reflétant l'ensemble des axes de différenciation des offres sur le marché et, d'autre part, s'adaptant régulièrement aux évolutions du marché et aux critères des éventuels sites privés de comparaison des prix. Cela implique un outil complexe et dynamique.

La proposition de l'ARCEP est intéressante mais nécessiterait donc, si elle était mise en œuvre, de nombreux développements très coûteux pour NRJ mobile afin d'être en mesure de présenter des tableaux de bord aussi complets.

NRJ mobile rappelle que tout client bénéficie actuellement des informations relatives à sa consommation par le biais de sa facture détaillée et peut retrouver par grande catégorie d'usages sa consommation dans sa facture semi-détaillée. Il est donc aujourd'hui déjà en mesure de comparer les offres du marché et de s'orienter vers celles qui correspondent le mieux à ses besoins.

NRJ mobile s'efforce par ailleurs de présenter à ses clients des factures semi-détaillées dont les indicateurs de consommation correspondent bien aux caractéristiques de l'offre souscrite. Ceci semble répondre au souci de l'ARCEP d'une transparence accrue.

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).

NRJ mobile a déjà mené par le passé des campagnes de SMS sortants auprès de ses abonnés afin d'augmenter le nombre d'inscriptions à l'annuaire universel, sans résultat significatif. Elle reste cependant disposée à contribuer avec les autres opérateurs à améliorer l'efficacité du dispositif d'information actuel autour de l'annuaire universel.

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.

NRJ mobile est favorable à une amélioration de l'information des consommateurs sur les dispositions de l'article 17 de la loi Chatel, par tous les opérateurs mobiles.

A ce titre, l'ARCEP estime qu' « *il conviendrait par exemple que les opérateurs s'engagent à systématiquement mentionner [les dispositions de la loi Chatel] dès qu'un consommateur souscrit à une offre avec une durée d'engagement de plus de douze mois* ». Sur ce point, NRJ mobile précise que les conditions de résiliation issues de la loi Chatel figurent déjà sur les conditions générales d'abonnement de ses forfaits et forfaits bloqués remises aux clients au moment de la souscription, ainsi que sur les fiches d'information standardisées de ses offres postpayées.

Dans un objectif de renforcement de cette information, NRJ mobile présentera prochainement les dispositions de la loi Chatel en matière de résiliation sur son site Internet, à destination de ses abonnés et de ses prospects.

En revanche, NRJ mobile n'est pas favorable à la mention supplémentaire de ces dispositions une fois par an sur la facture. Cela nécessiterait un développement SI coûteux, sans compter les mises à jour nécessaires en cas d'évolution de la loi, et NRJ mobile estime que cette mesure, mise en place par l'ensemble des opérateurs, n'accroîtrait pas significativement les effets attendus de la loi Chatel par rapport aux outils d'information actuels ou en construction sur le marché.

En effet, la loi Chatel bénéficie essentiellement aux consommateurs envisageant de changer d'opérateur avant la fin de leur engagement, en assouplissant l'obstacle monétaire lié à la résiliation. Or NRJ mobile estime que les dispositions de la loi Chatel sont aujourd'hui bien relayées auprès de cette catégorie précise de consommateurs, notamment via les informations commerciales des opérateurs auprès de leurs prospects.

Rappeler ces dispositions sur la facture une fois par an aurait un effet marginal. Comme le montre le rapport de l'ARCEP sur les coûts de changement d'opérateur publié en juillet 2009, le coût de la résiliation n'est avancé que par 4% des clients mobiles comme motif de non-changement d'opérateur. Le rapport montre au contraire que les freins au changement se situent plutôt en amont, dans la simple intention de changer d'opérateur.

NRJ mobile ne pense pas que la mention de la loi Chatel sur la facture une fois par an permettrait de bousculer cette forte inertie, notamment chez les clients des opérateurs de réseau, du moins n'emporterait pas plus d'effets que la mention d'ores-et-déjà existante de la date de fin d'engagement sur la facture mensuelle des abonnés.

En ce qui concerne le rappel des dispositions de la loi Chatel en cas de réengagement, NRJ mobile se prononce également en défaveur de cette mesure. En effet, elle implique des coûts de développement et relève d'une démarche anti-commerciale. Surtout elle ne répond pas à la problématique de développement de la fluidité du marché: plutôt que d'informer le client de la loi Chatel une fois le réengagement effectué, il importe de lutter en amont contre les pratiques de réengagement illégitimes sur le marché (cf. proposition n°12).

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.

Conformément aux engagements de la FFT du 23 septembre 2010, NRJ mobile mettra à disposition de ses abonnés sur leur espace client un outil permettant d'estimer le montant des frais restant dus en cas de résiliation anticipée. Cette information est d'ores-et-déjà accessible via le service client.

NRJ mobile n'estime pas pertinent de redonder cette information sur les factures de ses abonnés, pour les mêmes raisons mentionnées à la proposition n°7.

En revanche, NRJ mobile n'est pas opposée à l'ajout de la date de début du dernier engagement en cours sur la facture, cette mesure correspondant à un rappel des conditions d'abonnement des clients et contribuant à une démarche commerciale transparente. NRJ mobile suggère cependant d'indiquer plutôt la durée de l'engagement en cours (12 mois, 24 mois), qui apparaît plus compréhensible par le client.

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.

NRJ mobile n'est pas opposée au développement d'offres sans engagement sur le marché mobile, qui doivent néanmoins s'entendre comme des offres sans subvention du terminal.

A ce titre, NRJ mobile proposera prochainement deux offres sans engagement.

NRJ mobile n'est pas opposée à une duplication de toutes les offres postpayées des opérateurs dans une version sans engagement et considère que cette mesure correspondrait à une évolution positive du marché.

En revanche, NRJ mobile est totalement opposée à la proposition de l'ARCEP consistant à ne plus subordonner l'utilisation de points de fidélité à un réengagement en cas de renouvellement de mobile.

En effet, le système de points mis en place par NRJ mobile correspond à un programme de renouvellement de mobile : les points de renouvellement de mobile sont utilisés chez NRJ mobile en contrepartie d'une remise sur un nouveau terminal. Compte-tenu du subventionnement du nouveau terminal, NRJ mobile estime que le réengagement de l'abonné est légitime et proportionné.

Surtout, l'utilisation des points correspond chez NRJ mobile à une avance au client d'une partie de sa valeur future anticipée sur la période de réengagement et non pas à une rétrocession de sa valeur sur la période initiale : si la marge dégagée par NRJ mobile sur la période initiale d'engagement du client permet de recouvrer - en partie - les coûts d'acquisition clients, elle n'est pas suffisante pour financer en sus le renouvellement de mobile ou rétrocéder au client une partie de sa valeur sous la forme de cadeaux.

Le système de points est un moyen de calculer selon des critères objectifs (ARPU, nombre de mois écoulés avant le renouvellement de mobile, appétence pour un nouveau terminal...) la remise accordée à chaque client sur son nouveau terminal.

Les points représentent le coût de renouvellement du mobile du client pour l'opérateur, un coût moins élevé que les coûts d'acquisition mais qui reste significatif. Coûts d'acquisition et coût de renouvellement de mobile sont d'ailleurs liés : les coûts d'acquisition sont mis au regard de la durée de vie du client, et non pas seulement de sa durée d'engagement initiale, et prennent en compte le coût de renouvellement de mobile. Autrement dit, imposer aux opérateurs de fournir un effort de subventionnement du terminal constant sur la durée de vie du client impliquerait une hausse des prix des terminaux à l'acquisition.

Par ailleurs, NRJ mobile tient à souligner qu'elle indique de manière transparente à ses clients la valeur en euros des points utilisés, i.e. la remise accordée sur le terminal, sur la facture de renouvellement de mobile.

L'interdiction de subordonner l'utilisation de points à un réengagement impliquerait pour NRJ mobile de ne plus être en mesure d'accompagner le renouvellement de terminal de ses clients en base, alors qu'il s'agit d'une attente clients importante.

NRJ mobile y voit un risque d'insatisfaction clients et de départ vers la concurrence afin d'obtenir, en tant que nouveau client, cet accompagnement manquant sur le terminal, malgré la satisfaction sur l'offre de services initiale. Cette mesure revient à pousser les clients à l'infidélité systématique. Le risque pour NRJ mobile est d'autant plus grand qu'étant nouvel entrant sur un marché mature, [XX]% de son parc postpayé a déjà expérimenté le changement d'opérateur et y serait donc plus enclin.

Cette mesure entraînerait également des pratiques malsaines de résiliation suivie d'une réouverture de ligne, afin de bénéficier d'un accompagnement sur le terminal, aux dépens des opérateurs, qui versent une rémunération importante aux distributeurs à chaque ouverture de ligne.

Il est donc primordial pour NRJ mobile de pouvoir conserver son programme de renouvellement de mobile actuel, qui est un levier important de satisfaction clients, d'autant plus important du fait de sa position d'opérateur alternatif avec un parc de clients réduit. NRJ mobile indique à ce titre que ce programme emporte un niveau de satisfaction de [XX]% parmi les clients en ayant bénéficié, des clients qui plébiscitent la facilité d'obtention du nouveau mobile, le choix des mobiles et leur prix selon le nombre de points accumulés (Baromètre de satisfaction clients, septembre 2010).

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 oeuvre ces mécanismes, les opérateurs mobiles doivent vendre des terminaux non verrouillés.

NRJ mobile est favorable à une amélioration des pratiques liées au déverrouillage des terminaux mobiles. A ce titre et dans le cadre de la FFT, NRJ mobile s'est d'ores-et-déjà engagée à instaurer la gratuité du déverrouillage des téléphones au bout de 3 mois au lieu de 6 mois.

NRJ mobile est également disposée à rendre accessible pour ses clients le code de déverrouillage de leur terminal via leur espace client à compter du quatrième mois, si un engagement similaire est pris par l'ensemble des opérateurs mobiles. Il pourrait être également envisagé de fournir ce code de déverrouillage par SMS sur le même mode que le numéro RIO. La procédure de déverrouillage et les opérations associées pourraient de même être accessibles sur l'espace client. NRJ mobile n'estime pas pertinent de redonner ces informations très complexes sur la facture.

Ceci étant dit, NRJ mobile partage les difficultés mises en avant par certains opérateurs et relayées dans le document de consultation publique: difficulté de déverrouiller soi-même un terminal sans l'aide d'un conseiller et risque de blocage du mobile en cas de mauvaise manipulation, dépendance des opérateurs vis-à-vis des équipementiers, grande variété des procédures (variation en fonction de l'équipementier, du modèle, du système d'exploitation...), risques d'erreurs...

NRJ mobile étudie actuellement la possibilité d'assouplir le verrouillage des terminaux dans plusieurs situations. Par ailleurs, la gratuité du déverrouillage au bout de 3 mois, relevant d'un engagement de la FFT, fera l'objet d'un bilan d'ici un an. Ces expérimentations permettront d'apporter un éclairage sur cette problématique.

Sur le fond, NRJ mobile est davantage favorable à l'assouplissement du verrouillage des terminaux qu'à la mise en place de moyens complexes d'information des clients sur le déverrouillage.

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.

NRJ mobile partage l'analyse de l'ARCEP sur le risque de hausse des coûts de changement d'opérateur induit par les offres multiservices.

NRJ mobile estime qu'un encadrement des modalités d'engagement et de résiliation de ces offres, tel que proposé par l'ARCEP, est nécessaire et primordial, afin de limiter le risque de verrouillage des foyers chez un unique opérateur pour l'ensemble des services fixes et mobiles et de permettre aux acteurs présents sur un seul des marchés, ce qui est le cas de la plupart des MVNO, de continuer à exercer pleinement leur rôle d'animation concurrentielle sur ce marché.

NRJ mobile estime que l'ensemble des mesures proposées à ce titre sont pertinentes.

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.

Sur la séparation sur les factures du prix du terminal et du prix des services mobiles

NRJ mobile note l'annonce de travaux sur cette question très impactante pour le secteur et y contribuera.

Il importe de noter que le modèle économique actuel permet aux opérateurs d'accompagner leurs clients, en associant le terminal le plus adapté à l'offre de services et inversement. Cette expertise est particulièrement importante dans le contexte de marché actuel avec le développement de l'Internet mobile et l'appétence des consommateurs pour les smartphones.

La mesure proposée et son corollaire (terminaux vendus au même prix quelle que soit l'offre de services et inversement) amèneraient les consommateurs à arbitrer entre terminal et service à budget donné. Le terminal étant la clé d'entrée du marché aujourd'hui, les consommateurs pourraient être tentés de privilégier le terminal aux dépens de l'offre de services et associer par exemple un smartphone à une offre de services inadaptée à de telles performances. Ceci pourrait mener à une moindre consommation générale des services et à des phénomènes ponctuels de *bill shock*.

L'expertise des opérateurs sur les terminaux, et son bénéfice pour les consommateurs, devront être pris en compte dans la réflexion des acteurs du secteur sur ce sujet.

Sur le plafonnement à douze, voire six mois, de la durée maximum d'engagement

NRJ mobile note l'annonce de ces travaux et y contribuera.

L'engagement de 24 mois associé à la plupart des offres mobiles postpayées est lié aux coûts d'acquisition clients (subventionnement du terminal, rémunération des distributeurs...).

Comme le mentionne de manière générale l'Autorité de la concurrence, « *Lorsque le produit ou le service final offert sur le marché nécessite des investissements spécifiques de la part de l'un des offreurs, un contrat d'une certaine durée peut prémunir l'investisseur contre les risques d'opportunisme de la part de l'autre partie. Un tel risque découragerait en effet l'investissement et la durée de l'engagement a alors un effet pro-concurrentiel.* »¹

Comme souligné dans le document de consultation publique, ce modèle économique a permis la pénétration rapide des services de téléphonie mobile. Cependant, il ne faut pas reléguer ce rôle au passé : le subventionnement des terminaux, en particulier des smartphones, contribue aujourd'hui de façon très importante à la diffusion des services de données mobiles, associés à de nouveaux usages.²

Le revirement de la Finlande, ayant autorisé le subventionnement des terminaux de technologie récente, illustre bien ce phénomène.

Les smartphones étant associés à de fortes subventions, leur diffusion accroît l'effort de subventionnement moyen des opérateurs. A titre illustratif, la subvention moyenne des terminaux en postpayé a augmenté de [XX]% en un an chez NRJ mobile.

Les subventions moyennes des terminaux par les opérateurs mobiles sont si élevées actuellement, en particulier sur les smartphones, qu'un amortissement de cet investissement sur 12 mois (voire 6 mois) au lieu de 24 mois actuellement entraînerait automatiquement une

¹ Décision n°08-MC-01 du 17 décembre 2008 relative à des pratiques dans la distribution des iPhones

² Cf. Observatoire sociétal du téléphone mobile, AFOM/TNS Sofres, 6^{ème} édition (octobre 2010), réalisant un focus sur le rôle des smartphones dans la vie quotidienne, « *un mobile-sésame qui densifie les usages et réenchante la relation mobile* ».

hausse de prix importante sur les forfaits et/ou un moindre subventionnement des terminaux, au détriment des consommateurs (à modèle économique constant, i.e. hors séparation du prix du terminal et du prix des services).

Par ailleurs, NRJ mobile attire l'attention sur le fait que la subvention du terminal ne représente qu'une partie des coûts d'acquisition clients amortis sur la durée d'engagement. Il faut y ajouter la rémunération et les accompagnements des distributeurs. Un amortissement de cet investissement sur 12 mois, voire 6 mois, au lieu de 24 mois actuellement entraînerait également la hausse du prix des forfaits.

Cette hausse de prix sur le marché pourrait être plus contenue chez les opérateurs de réseau que chez les MVNO, compte-tenu de leur présence plus forte chez les distributeurs, leur pouvoir de négociation plus important vis-à-vis des équipementiers et leur taux de marge plus élevé sur les offres. Il existe donc un risque de mouvement de marché vers les opérateurs mobiles de réseau et d'une plus forte fragilisation des MVNO et donc de la concurrence.

Par ailleurs, l'ARCEP mentionne le fait que le rythme moyen de renouvellement des terminaux mobiles est inférieur à 24 mois, ce qui entraîne le réengagement anticipé des clients. Il faut cependant noter que les consommateurs peuvent déjà faire jouer la concurrence sur ce rythme en souscrivant à des offres sans engagement ou avec 12 mois d'engagement ou en résiliant de manière anticipée à coût réduit avec la loi Chatel.

Les travaux de l'ARCEP devront ainsi déterminer si les gains d'une réduction des durées d'engagement pour les consommateurs (liberté, intensification de la concurrence) contrebalanceraient à court terme et moyen terme les effets négatifs (hausse des prix des forfaits et/ou moindre subventionnement des terminaux, ralentissement de la pénétration des smartphones et des nouveaux services et usages associés), pour l'ensemble des profils de clients postpayés, notamment dans le contexte de marché actuel (appétence pour les smartphones et les services data).

NRJ mobile estime pour sa part que l'interdiction des durées d'engagement de 24 mois serait une erreur car elle priverait les consommateurs étant prêts à s'engager sur une telle durée des contreparties associées (subventionnement plus important du terminal, remises tarifaires, etc.). Le développement d'offres sans engagement, en complément des offres avec engagement, serait une voie plus positive pour le marché, afin d'élargir le choix des consommateurs.

Sur les cas légitimes de réengagement

NRJ mobile accueille favorablement l'annonce de ces travaux et y contribuera.

En tant qu'opérateur alternatif, NRJ mobile souhaite en effet que le réengagement des clients, en particulier chez les opérateurs de réseaux mobiles, soit limité aux situations avec des contreparties réelles, sans quoi NRJ mobile ne peut pas jouer pleinement son rôle d'animation concurrentielle du marché.

Certains cas de réengagement soulevés par l'ARCEP n'apparaissent pas légitimes à ce titre: changement du titulaire du contrat, reconduction de la prime de fidélité après 24 mois, migration au sein d'une gamme disparue du catalogue, etc.

En revanche, le subventionnement d'un nouveau mobile est un cas légitime de réengagement.

Par ailleurs, NRJ mobile souhaite lever le malentendu sur l'*Avantage Famille* proposée dans les agences CIC et Crédit Mutuel et présentée par l'ARCEP comme une procédure de réengagements globaux « *démesurée* ». NRJ mobile dément en effet tout réengagement de l'ensemble du groupe « Famille » en cas d'ajout d'un bénéficiaire. Seul le nouveau bénéficiaire est réengagé en contrepartie de la remise tarifaire accordée, ce qui apparaît légitime. NRJ mobile renvoie l'ARCEP aux conditions spécifiques de l'*Avantage Famille* fournies en annexe et se tient de façon générale à sa disposition pour toute question sur ses offres.

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.

NRJ mobile n'a pas de remarque sur cette proposition.

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.

NRJ mobile est en faveur d'une publication d'indicateurs de qualité de service de l'accès à Internet sur les réseaux mobiles et souhaite être associée aux travaux qui vont être lancés bien que n'étant pas exploitant de réseau.

NRJ mobile attire par ailleurs l'attention sur le fait qu'elle est tributaire de ses opérateurs hôtes et qu'elle ne dispose pas elle-même d'indicateurs sur la qualité de service réellement fournie à ses clients, que ce soit sur l'accès à Internet ou la voix.

Afin que les MVNO ne soient pas marginalisés sur la qualité de service de l'accès à Internet, il importe par ailleurs qu'ils bénéficient d'un accès aux réseaux 4G qui seront déployés prochainement. NRJ mobile invite les pouvoirs publics à intégrer cette dimension dans la définition des critères du prochain appel d'offres pour l'attribution d'autorisations d'utilisation de fréquences dans les bandes 800 MHz et 2.6 GHz.

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.

NRJ mobile note le suivi annoncé par l'ARCEP de l'évolution des pratiques de gestion de trafic mise en place par les opérateurs et souhaiterait connaître les modalités de mise en œuvre de ce suivi.

NRJ mobile souligne à nouveau qu'elle est tributaire des opérateurs de réseau hôtes et qu'elle n'a pas la maîtrise des pratiques de gestion de trafic opérée sur ses offres.

En particulier, les restrictions de ses offres de services de données (blocage de la VoIP, newgroups, peer-to-peer, etc.) ne relèvent pas d'un choix commercial mais d'une contrainte imposée par ses opérateurs hôtes.

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.

NRJ mobile est favorable à la poursuite de ces travaux et y contribuera.

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.

NRJ mobile n'a pas de remarque sur cette proposition.

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.

NRJ mobile n'a pas de remarque sur cette proposition.

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° 20 04-846 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.

NRJ mobile n'a pas de remarque sur cette proposition.

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.

NRJ mobile n'a pas de remarque sur cette proposition.

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.

NRJ mobile note la concertation multilatérale annoncée avec le secteur sur le filtrage des appels à rebonds et l'indemnisation des consommateurs victimes.

Sur ces sujets, NRJ mobile est tributaire des actions de ses opérateurs de réseau hôtes, une dimension qui devra être prise en compte dans la réflexion sur un mécanisme d'indemnisation des consommateurs victimes.

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.

NRJ mobile est favorable à cette proposition.

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.

NRJ note l'ensemble de ces travaux et y contribuera.