



10 Avenue Frémiet 75016 Paris
Tél. : 01 47 41 18 56
Mail : infos@afutt.org
Site : www.afutt.org

ARCEP : A1100184



17/01/2011

14 janvier 2011

	DEST	COPIE
PR		
COLL		
DG		
DGA		
RCS		
DRAF		
DAJ		
DAEI		
DSE		
DSC		
DAEP		
COM		
CHDC		
DAP		

Monsieur Michel Combot
Directeur des services fixe et mobile
et des relations avec les consommateurs
ARCEP
7 square Hymans
75730 Paris cedex 15

Monsieur le Directeur,

Comme indiqué dans le courriel que je vous ai adressé le 14 janvier, je vous prie de trouver ci-joint un exemplaire "papier" de la réponse préparée par l'AFUTT aux propositions présentées par l'ARCEP en vue d'améliorer les offres faites aux consommateurs.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Marie-Madeleine Berry-Dollfus
Administrateur





Réponse de l'AFUTT

Aux propositions de l'ARCEP visant à améliorer les offres faites aux consommateurs

Préambule

L'AFUTT relève avec satisfaction la priorité affichée par l'ARCEP en faveur des utilisateurs. Elle adhère à son ambition de **s'assurer** que les opérateurs sont en mesure de développer des offres innovantes et de qualité à un coût abordable, de **veiller** à ce que les utilisateurs puissent accéder à ces offres en ayant accès à une **information transparente**, actualisée et comparable sur le contenu des prestations (fourniture et services) et aux **conditions contractuelles** de fourniture de ces prestations.

Les réflexions développées sur les relations entre opérateurs et utilisateurs doivent se situer dans le cadre directeur du droit des contrats tel qu'il est défini par le code civil avec les adaptations appropriées du code des CPCE et du code de la consommation. Point n'est besoin d'ajouter de l'illisibilité à ces derniers en multipliant les dérogations et les détails. Les insatisfactions des utilisateurs, telles que l'AFUTT les enregistre en continu, ne tiennent pas tant à l'absence de règles qu'à la **non application** de celles-ci par les opérateurs et à **l'absence de sanction** en cas de non application. C'est pourquoi l'AFUTT, qui partage largement les observations préalables de l'ARCEP sur les 5 thèmes proposés, regrette l'absence de constat relevant les manquements aux obligations légales. Elle rappelle que la qualité et la transparence des rapports entre les fournisseurs et les consommateurs sont à la fois une exigence de justice et un gage d'efficacité quant au fonctionnement de l'ensemble du secteur.

L'AFUTT suggère à l'ARCEP d'introduire dans la concertation l'examen des conditions dans lesquelles le volet social du tarif universel de la communication électronique (tarif social sur l'offre des services de téléphonie large bande) devrait être mis en œuvre.

Enfin, nous confirmons que l'AFUTT entend jouer un rôle de véritable partenaire : au delà de l'actuelle enquête et des premières propositions, elle souhaite être associée aux décisions relatives aux thèmes différents thèmes examinés.

1/ Transparence des offres de communication électronique

Connaître la structure de sa consommation est nécessaire pour faire le « bon choix », mais bien d'autres aspects sont essentiels : coûts des abonnements avec identification des composantes : terminal, raccordement, services, coûts des différents types de communication (voix et données), niveau de qualité, adaptabilité des terminaux, caractéristiques des modes de raccordement disponibles.

Les offres des opérateurs, souvent trop complexes, demeurent opaques : la rédaction des contrats n'est pas toujours très claire ; la tarification notamment des appels hors forfaits et du roaming est quasi inaccessible ; l'obligation de conseil du vendeur, non pas selon ses intérêts, mais en fonction des besoins de l'acheteur sur lesquels il a le devoir de se

renseigner, n'est pas observée. Certes des efforts ont été fournis pour améliorer la transparence :

- **Création de fiches d'informations standards (FIS)**... mais elles restent confidentielles et ne concernent pas également **tous** les opérateurs. Ajoutons que **l'inertie** observée dans la mise au point de ces fiches est inacceptable.

- Mise en place du **serveur le 3008**. Ce dispositif nécessite une démarche spécifique. Or c'est au moment de l'offre (lors de l'établissement des communications n'entrant pas dans le forfait) que l'information complète sur le tarif doit être communiquée et non par un renvoi à un tarif éloigné (voir art L.113-3 et 121-83 du code de la consommation).

Le manque de transparence n'affecte pas également tous les domaines. Le « fixe », hormis les informations sur les SVA (voir thème 4) et l'impossibilité de comparer les niveaux de qualité à partir du programme de mesures mis au point par l'ARCEP, pose moins de problèmes que les autres domaines. En revanche les offres « Internet » et surtout « Internet mobile » sont fortement génératrices d'insatisfactions et loin de répondre à l'obligation de transparence : notion d'illimité trompeuse, facturation à l'octet (notion par trop technique), information commerciale portant sur le seul débit maximum au surplus sans préciser le type de mesure, aucun engagement de résultat. Un niveau de service pertinent dans un contrat est le débit minimum garanti. Bon nombre de clients paient une offre triple play amputée de la possibilité de recevoir la télévision. Or les offres groupées sont censées apporter un avantage à l'acquéreur, sinon il ne souscrirait pas ! Si l'un des éléments de l'offre ne peut être servi à l'intéressé, faute de l'adaptation du réseau, l'offre globale est une duperie.

Cela ayant été brièvement rappelé, nous présentons les propositions ci-après :

Proposition N°1 : imposer aux opérateurs de fournir une information transparente....

L'AFUTT rappelle que les dispositions proposées devraient déjà être appliquées et qu'elles devraient, pour une plus grande effectivité, faire l'objet d'un suivi par exemple dans le cadre des travaux sur les FIS. **Il importe de donner un contenu concret, adapté à chaque offre** (ou groupe d'offres), **à cette notion de transparence.**

Proposition N° 2 : reprise de la proposition N°5 du document « neutralité de l'Internet »

L'AFUTT approuve cette proposition. Elle souhaite même la renforcer. Il faut d'urgence **interdire l'usage du terme " illimité "** dans les offres nouvelles, dès lors que des clauses limitant l'illimité sont prévisibles. L'actualité voit reflourir les promesses de communications illimitées vers les mobiles ; les autorités publiques, DGCCRF et ARCEP, devraient prendre des décisions en référé contre ce nouveau dérapage.

Proposition N°3 : mise à disposition d'outils fournissant une information sur les débits.

L'AFUTT approuve cette proposition et ajoute qu'une des caractéristiques essentielles étant le débit, le contrat doit mentionner un **débit minimum de l'accès et les services associés qu'il autorise**. Une méthode de mesure contradictoire de ce débit doit être mentionnée.

Proposition N° 4 : accord exprès du client avant de procéder à un réengagement .

L'AFUTT rappelle que cette disposition devrait déjà être appliquée. Or le nombre de réclamations reçues à l'AFUTT concernant un prolongement implicite de la durée d'engagement lors de la proposition de modification d'une option de l'offre principale montre qu'il n'en est pas ainsi. Tout réengagement de fait sans le formalisme ad hoc (écrit) doit être considéré comme nul et non avenu.

Proposition N°5 : accès à son profil de consommation, accès à l'ensemble consolidé de son contrat.

L'AFUTT considère que cette proposition particulière n'apporte rien à la transparence. A la rigueur cette initiative doit être considérée comme une offre complémentaire facultative de l'opérateur.

Le consommateur doit disposer d'un contrat clair, réactualisé éventuellement par les avenants validés par les deux parties consécutifs aux demandes d'évolution du contrat. Quant au profil de consommation, les factures détaillées doivent être suffisamment explicites pour que le consommateur puisse l'établir lui même.

Proposition n°6 : inscription à l'annuaire universel.

C'est déjà la règle, mais son application est loin d'être généralisée. Il convient de rappeler aux opérateurs qu'ils doivent **proposer** l'inscription à l'annuaire, ce qui est loin d'être le cas aujourd'hui et, à cette occasion, ils doivent préciser au consommateur les différentes options de parution et les restrictions d'usage de celles-ci.

En conclusion sur ce thème, au regard du constat de l'ARCEP sur les pratiques des opérateurs complété par celui de l'AFUTT, les propositions sont très en retrait des problèmes rencontrés par les consommateurs. Il faut donner un contenu tangible à la première proposition et envisager un mécanisme d'application de sanctions efficace pour non respect des devoirs et obligations des opérateurs de façon à progresser vers une amélioration des offres.

Par ailleurs le premier motif des plaintes reçues à l'AFUTT porte sur le processus de facturation. Le consommateur n'a pas toujours la connaissance des barèmes appliqués qui restent peu accessibles (thème 1) ; mais surtout une étude, menée dans le cadre des travaux de l'ETSI auxquels l'AFUTT a participé, montre que les coûts facturés ne sont pas toujours le reflet exact de la consommation dans des proportions variables selon les services et les utilisateurs concernés. L'ARCEP doit se pencher sur le problème de la qualité de la facturation. L'AFUTT considère indispensable, comme cela se pratique dans d'autres pays de l'UE (UK, Allemagne, Portugal et bientôt Espagne) que le système de mesures des éléments de facturation et la valorisation fassent l'objet d'un audit régulier par une tierce partie. Des normes sont disponibles pour ce faire (ETSI TS 102845 & 102846).

2/ La fluidité des marchés de communications électroniques

Il ne peut être reproché à l'utilisateur de manquer l'occasion de changer d'opérateur selon une procédure insuffisamment fiable, qui comporte un risque de privation de service pendant une durée indéterminée sans l'espoir d'un meilleur service ou d'un coût plus faible. Les freins sont multiples : peu de transparence sur les offres et la tarification (thème1), frais de résiliation, portabilité des numéros, peu de moyens de comparaison objectifs sur la qualité de service... Ajoutons la perte des points de fidélité.

Frais de résiliation : ces frais sont liés à une fourniture, en apparence quasi gratuite, d'équipement dont le coût est finalement supporté par l'utilisateur par l'abonnement et les communications futures. Cette situation pourrait être vertueuse si elle se traduisait par une surenchère de qualité de service pour conserver son client. En réalité c'est en pratiquant une pénalité à son départ avant un certain terme (période initiale) que l'opérateur maintient son client. Une approche économique strictement analytique doit permettre de distinguer le coût du terminal mis à disposition, le coût de prise d'un abonnement, le coût des communications incluant celui des infrastructures, le coût de facturation et recouvrement, le coût commercial avec marge etc. Si le terminal n'est pas fourni gratuitement, la facture doit clairement faire apparaître ce qui relève du terminal et permettre ainsi une résiliation de contrat sur des bases de coût justifiées.

Portabilité des numéros : ce point a fait des progrès, mais le délai de 10 jours est encore bien trop long. Il reste encore des situations de perte de numéros et de dépassement de ce délai. L'article 30 du « service universel » prévoit que « *la perte de service pendant la procédure de portage ne dépasse pas un jour ouvrable* ».

Comparaison de la qualité : la qualité et la fiabilité sont peu discriminants par le manque ou la non publication de mesures objectives. Concernant le « fixe », l'ARCEP a mis récemment au point un programme de mesures, certainement coûteux, entaché de difficultés de comparabilité, et qui, de ce fait, n'apporte qu'un éclairage incomplet aux utilisateurs. Par ailleurs rien ne permet d'apprécier le **débit réel** par rapport au **débit « vendu »**.

Propositions n°7 & 8 : information sur la loi Chatel et sur les frais de résiliation.

Les informations « loi Chatel » sur la détermination des frais de résiliation doivent figurer dans les contrats. Ce n'est pas le rôle de la facture de rappeler une fois par an ces informations. Cela alourdirait inutilement le processus de facturation. Les opérateurs doivent mettre à la disposition du consommateur, sans frais, par courrier ou courriel, les informations sur le coût de la résiliation lors d'une demande écrite ou téléphonique du client.

Proposition n°9 : offre sans engagement.

L'offre avec engagement constitue le principal obstacle à la fluidité. Il faudrait y mettre fin en adaptant les modalités d'acquisition des terminaux.

Proposition 10 : verrouillage.

Le verrouillage est destiné à protéger l'opérateur et lui assure un retour sur investissement non justifié. La durée de 3 mois reste encore trop longue. Dans la logique de notre réponse à la question 9, le problème du verrouillage est sans objet.

Proposition 11 : offres multiservices.

Les services couplés doivent obéir au régime des ventes liées (art L 122.1). Aux conditions proposées il faudrait ajouter: 1) l'unicité de la durée d'engagement dans le cas des offres multiservices ; 2) la conservation des identifiants en changeant d'opérateur.

Proposition 12 : travaux sur la séparation des prix du terminal et des services.

Ces travaux sont urgents. Les préconisations retenues apporteront des éléments de réponse aux questions posées dans les propositions 9 et 10 notamment.

3/ La qualité et la disponibilité des services

La dernière enquête européenne nous situe en dernière position des 27 pays pour la continuité du service, la qualité de la maintenance et l'accès au réseau mobile. A la question : « votre connexion Internet n'est jamais en panne », **55% des Français répondent pas d'accord contre 36% des Européens**. A la question : « vous pouvez facilement contacter votre FAI », 33% des Français répondent pas d'accord contre 19% des Européens. A la question « vous pouvez toujours vous connecter sur le réseau mobile », 29% des Français répondent "pas d'accord" contre 20% des Européens.

Sur la **disponibilité**, l'**AFUTT a** lancé une alerte le 3 décembre 2010. Elle considère que *la France doit s'engager résolument dans la transparence des relations entre utilisateurs et fournisseurs de service : pour le réseau « fixe », un objectif intermédiaire en 2015 d'un débit garanti de 2 Mbits/s sur le dernier tronçon de la boucle locale ; pour les « mobiles », la garantie de connexion immédiate de toute communication d'urgence et la résorption à 95% des problèmes de couverture du territoire.*

Peu de garantie de qualité dans les contrats et pourtant plusieurs textes et notamment l'arrêté du 16 mars 2006 imposent aux opérateurs de faire figurer le niveau de qualité qu'ils proposent. Les débits et la disponibilité sont essentiels et doivent absolument faire l'objet d'engagements formels des opérateurs.

Propositions n° 13, 14 : travaux sur les indicateurs de qualité, la fiabilité des mesures, le suivi de la qualité.

L'AFUTT est prête à coopérer sur ces sujets et rappelle qu'elle anime un groupe de travail « **Qostic** » depuis plusieurs années concernant la qualité en s'appuyant sur les étapes du « parcours clients ». Il est important que ces indicateurs portent sur l'ensemble des services voix et données, quels que soient les réseaux supports : IP, commutés, fixes et mobiles.

Proposition n°15 : pratique de gestion de trafic.

L'AFUTT rappelle que la notion d'usage « raisonnable » équivaut à une condition potestative et doit donc être considérée comme nulle et sans effet (code civil art 1174).

4/ les services à valeur ajoutée

Parmi les plaintes et insatisfactions portant sur la facturation reçues à l'Observatoire de l'AFUTT, plus de 20% sont directement associées à des Services à Valeur Ajoutée. Elles ont pour origine soit une méconnaissance des tarifs appliqués exacerbée par une mauvaise compréhension des offres dites « illimitées », soit un comportement indélicat - pour ne pas

dire « arnaque » - de certains fournisseurs de services facilité par l'absence de contrôle déontologique et de sanctions.

Pour de nombreux consommateurs de bonne foi, les litiges portent sur des montants de facture extraordinairement élevés, créant des situations délicates et conduisant à des contentieux, lesquels, en raison de la facturation pour compte de tiers de l'opérateur « boucle locale », entraînent des coupures d'accès au téléphone et à Internet.

Cette situation intolérable pour les utilisateurs est préjudiciable au bon développement du marché des SVA. Chacun des acteurs : éditeurs, fournisseurs de services, opérateurs et consommateurs, aspire à un développement harmonieux de ces services. Un équilibre satisfaisant était entretenu à l'origine par le système de régulation assuré par le Comité Supérieur de la Télématique. Le CST définissait la déontologie des SVA (et le CTA statuait rapidement sur les cas d'indélicatesse). Il validait en outre le palier tarifaire applicable à chaque catégorie de services.

Or le CST ne fonctionne plus depuis 2004 et la régulation est en panne. Les opérateurs manquent d'appui pour faire face aux fournisseurs de services indélicats, les utilisateurs, victimes des « arnaques » de ces fournisseurs, sont démunis et pénalisés ».

A de très nombreuses reprises, l'AFUTT a dénoncé les arnaques de ces fournisseurs indélicats et le laxisme des pouvoirs publics face à ce problème.

Notamment, dès 2005, l'AFUTT et l'Union Nationale des Associations familiales (UNAF) attiraient l'attention du ministre de l'époque « sur la nécessité d'apporter dans les plus brefs délais une réponse au problème que rencontre la régulation des services à valeur ajoutée.

L'AFUTT se réjouissait du projet de décret instituant la Commission Nationale de Déontologie, adaptant le décret de 1993 à l'essor des services en ligne, la convergence des technologies de télécommunications et des technologies numériques, aux nouveaux cadres de régulation récemment introduits par les lois pour la confiance dans l'économie numérique et sur les communications électroniques. Or ce décret n'est toujours pas signé !

Aujourd'hui, l'AFUTT réaffirme ce qu'elle écrivait lors d'une récente enquête publique de l'ARCEP sur les Services à Valeur Ajoutée (SVA) : *« Les Services à Valeur Ajoutée (SVA) correspondent à un marché qui allie l'intérêt de tous les acteurs : consommateurs, éditeurs, fournisseurs de services et opérateurs. Cependant, l'AFUTT, comme l'ARCEP, observe des insatisfactions sérieuses des consommateurs qui proviennent de l'absence de lisibilité tarifaire, du manque de contrôle déontologique des contenus, de l'opacité sur les rôles et pratiques des différents intervenants dans la chaîne de valeur, avec comme conséquence des modalités de facturation peu explicites pour le consommateur ».*

L'AFUTT aspire donc à la mise en place de dispositions adaptées pour réguler ce marché au bénéfice des utilisateurs et lui assurer un développement harmonieux. En outre elle considère que les modalités de facturation des SVA devraient permettre de distinguer la part de l'opérateur et la part du fournisseur de service (facturation C+S), afin de pouvoir bénéficier pleinement de la directive européenne sur le service universel (considérant 16) : *« Sauf en cas de retard ou de défaut de paiement persistants, le consommateur devrait être protégé des risques d'interruption immédiate du raccordement au réseau pour cause de facture impayée et conserver, notamment s'il y a contestation d'une facturation élevée des*

services à taux majoré, un accès aux services téléphoniques de base tant que le différend n'est pas résolu. Les États membres peuvent décider qu'un tel accès ne peut être maintenu que si l'abonné continue à payer les frais de location de la ligne ».

Dès maintenant l'AFUTT suggère, pour ruiner l'entreprise des « arnaqueurs », que les opérateurs, grâce à des dispositions contractuelles adaptées, ne reversent pas aux fournisseurs indécents, confondus d'arnaques, les montants facturés pour leur compte et les réservent à l'indemnisation des clients lésés.

Concernant la lisibilité tarifaire, l'AFUTT apprécie la mise en place du nouveau serveur accessible par le 3008 ; mais, comme signalé plus haut, cet outil ne peut se substituer à l'obligation de portée générale d'affichage des prix pour tous les commerçants, tel que prévu dans le code de la consommation :

« Tout prestataire de services doit, par voie d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix.

Cette disposition s'applique à toutes les activités de production, de distribution et de services » (code conso a. L 113- et 113-2 et arrêtés subséquents du 3 décembre 1987 et circulaires du 19 juillet 1988, du 31 octobre 1994 relatif aux télécommunications ...). »

Cette obligation ne se limite pas à l'établissement d'une tarification peu accessible à laquelle l'acheteur aurait à se reporter ; elle s'impose sur le lieu de vente. C'est donc **au moment de l'établissement de la communication qu'une information complète doit être délivrée à l'utilisateur**. Sur le point de la lisibilité l'AFUTT regrette les choix successifs de l'ARCEP de réduire à néant la lisibilité des tarifs à partir de la numérotation (cas des N° 3BPQ).

Concernant la « juste » tarification des services à valeur ajoutée, il est clair que ce point relèvera de l'organisme de régulation souhaité en remplacement du CST. La mise en place de numéros surtaxés dans les services d'accueil des hôpitaux et de certains services publics paraît déplacée. Elle a pu se faire justement par l'absence de cet organisme chargé de la déontologie qui se serait prononcé à partir de l'examen de la réalité du service fourni. Si ce sont des raisons techniques, d'acheminement du trafic notamment, qui ont présidé à ce choix de type de numéros, l'AFUTT rappelle qu'il existe des numéros gratuits en 0800 et 0805 et que tout récemment, pour répondre à la mise en place de la LME, un palier tarifaire de numéros courts non surtaxés à prix fixe a été conçu qui élargit le champ des possibilités. Le choix d'un numéro de cette catégorie serait peut être plus conforme à l'idée que l'on se fait d'un service public, mais la qualification de service public ne doit pas conduire nécessairement à la gratuité du service.

Propositions n° 16 à 19 :

Les remarques de l'AFUTT sont contenues dans le paragraphe qui précède

Proposition n° 20 intégration dans le forfait de l'airtime

L'AFUTT observe que 20% des recettes des opérateurs « mobile » provient de l'airtime et du roaming entrant : elle propose de supprimer l'airtime pour les types de numéros commençant par 080 et 081. Cela contribuerait à la clarification des tarifs.

Propositions 21 et 22 : « ping call » et règles sur les usages des SVA.

S'agissant des appels à rebonds, l'AFUTT adhère aux conclusions du groupe de travail européen NaN et encourage l'ARCEP à interdire l'utilisation de N° SVA surtaxés comme identifiant d'appelant. Si c'est la cas, comme avancé lors de la rencontre du 3 janvier à l'ARCEP, **l'AFUTT ne comprend pas qu'il soit autorisé ou possible d'afficher un faux N° d'appelant** qui induit en erreur l'appelé ! La même logique doit prévaloir pour éviter les tromperies avec les SMS+ et les MMS.

L'AFUTT est d'accord sur les propositions du thème 4 et considère qu'il y a en outre lieu de travailler sur la lisibilité tarifaire, les cas de surfacturation et la non rémunération des fournisseurs de service confondus d'indélicatesse.

5/ l'accès des personnes handicapées : proposition 23

L'AFUTT apprécie la démarche de renforcement des garanties en faveur des personnes handicapées afin de leur permettre de bénéficier d'un accès et d'un choix équivalents à ceux dont bénéficient les autres utilisateurs. Cependant elle n'a pas la compétence nécessaire pour faire progresser les réflexions sur ce thème.

* * * * *