

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.

SFR ne partage pas le constat réalisé par l'ARCEP. Les informations transmises au consommateur lui permettent d'ores et déjà de choisir l'offre la mieux adaptée à ses besoins.

L'amélioration de la lisibilité des supports d'information est un travail quotidien pour SFR et fait l'objet d'une recherche permanente notamment en consultant les associations de consommateur. De la même manière, SFR travaille à l'amélioration des outils mis à disposition des consommateurs permettant de leur assurer une meilleure information.

Proposition 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.*

SFR respecte cette obligation. Le consommateur dispose de l'ensemble des informations techniques et tarifaires concernant les offres commercialisées par SFR (brochures de marque, brochures tarifaires, fiche d'information standardisée...) que ce soit dans les points de vente physique ou sur le web.

Proposition 2 : *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.

SFR fournit d'ores et déjà à l'utilisateur final des informations claires, précises et pertinentes relatives :

- aux services et applications accessibles via ces offres ;
- à leur qualité de service ;
- à leurs limitations éventuelles ;
- ainsi qu'aux pratiques de gestion de trafic dont ils font l'objet.

En particulier, les « Fair Use Policy » contenues dans les conditions d'utilisation des offres apportent une information précise à l'utilisateur final sur les limitations.

Concernant le terme « illimité », SFR ne l'utilise plus pour l'internet mobile depuis le 16 novembre 2010 et ne l'utilise pas pour l'internet ADSL.

SFR souhaite rappeler qu'elle participe, au sein de la Fédération Française des Télécoms, à des travaux dans le cadre desquels sont abordées les notions d'internet mobile, ainsi que l'utilisation du terme « illimité » associé à ces offres d'internet mobile. Ces travaux devraient faire l'objet d'une restitution par la FFT auprès des associations de consommateurs via le CNC.

Il s'agit de déterminer comment les opérateurs peuvent améliorer l'information transmise aux consommateurs concernant les restrictions des offres.

Les opérateurs devraient pouvoir continuer à utiliser les termes Internet, Internet mobile ou Internet 3G+, qui restent la seule référence compréhensible pour le consommateur, moyennant les aménagements suivants :

- Les cas d'exclusion devraient être indiqués de préférence dans le corps du message d'information destiné aux clients et non dans les mentions légales afin qu'ils soient clairement lisibles (P2P, Volp, Newsgroup, mail...).
- Concernant la terminologie, un travail d'harmonisation est en cours concernant les termes utilisés pour désigner les services de l'internet (i.e. les mêmes termes pour les mêmes contenus).

Par exemple, le terme « surf » serait utilisé pour désigner la navigation sur internet. Le terme « mail » désignerait le service permettant l'envoi et la réception d'email, ainsi que la possibilité de télécharger et lire les pièces jointes associées, et la synchronisation depuis la boîte de réception de son terminal avec son service de mail via les principaux protocoles d'accès.

Le terme « illimité » a fait l'objet de travaux dans le cadre du CNC et a été traité dans le cadre des engagements Novelli. Ainsi, les restrictions à l'illimité relatives notamment à la limitation du débit et au territoire concerné, seront portées à proximité du descriptif de l'offre, en caractères suffisamment importants pour assurer une bonne lisibilité par le consommateur.

Proposition 3 : - QoS/débit - *En ce qui concerne les débits et les services accessibles, l'ARCEP recommande que les FAI mettent 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*
L'ARCEP recommande que ces outils soient établis au moyen d'une méthodologie harmonisée et commune au secteur.

SFR fournit au consommateur avant la souscription d'un abonnement ADSL, une estimation de débit et son éligibilité aux différents services proposés, et notamment le service TV associé à l'offre le cas échéant.

En particulier, SFR annonce au client un débit théorique estimé et les offres auxquelles ce client est éligible ; ce débit théorique est estimé sur la base des informations de ligne transmises par l'opérateur historique. Certes, cet outil et les conditions d'éligibilité des offres ne sont pas harmonisés d'un opérateur à l'autre. Néanmoins, le consommateur qui s'adresse à SFR est en mesure d'obtenir les informations appropriées concernant son éligibilité et les conditions de celle-ci.

Lorsque le consommateur a souscrit l'offre de SFR, il peut obtenir les informations sur le débit réel de sa ligne via la console d'administration de son modem neufbox.

Il existe en parallèle des sites web, indépendants des opérateurs, permettant aux futurs clients de comparer les offres proposées pour une ligne donnée (Degrouptest, Ariase, ...), ainsi que de mesurer le débit de sa ligne (Speedtest, ...). Ces sites permettent de comparer les opérateurs entre eux sur la base d'une même méthodologie, propre à chaque site.

En ce qui concerne le mobile, la technique (i.e. usage partagé de la capacité qui dépend notamment du nombre d'utilisateurs présents dans une cellule à un instant T) permet d'afficher uniquement un débit théorique maximum (ex : forfait Illimythics5+webphone, SFR indique « débit 3G+, jusqu'à 7.2 Mb/s »). En l'état de la technique, il n'est pas possible de communiquer une information concernant le débit réel en matière de data mobile.

Par ailleurs, nous comprenons que ce sujet sera également traité dans le cadre des réflexions sur la Net Neutrality et que l'ARCEP doit lancer dès le début 2011 des travaux à la suite du rapport remis par Beijaflora sur la mesure et le suivi de la QoS. Ce rapport fait également des préconisations en matière d'information.

Enfin, il est important de souligner que la QoS ne relève pas de la seule responsabilité des opérateurs. En effet, le périmètre de responsabilité propre à l'opérateur ADSL s'arrête au point de terminaison (i.e. la prise téléphonique). Les équipements raccordés au point de terminaison (i.e. le modem, wifi, le PC...) relèvent de la seule responsabilité du client et peuvent influencer sur le débit disponible.

Proposition 4 : - réengagement - *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*

Lorsque le client souscrit un nouveau service mobile ou un renouvellement de terminal mobile en point de vente qui entraîne un réengagement pour une durée limitée, cette opération est alors formalisée par la signature d'un avenant.

Lorsque la souscription a lieu via le web ou le service client, SFR envoie un courrier ou un email à son client pour lui confirmer son réengagement. En outre, cette information lui est également précisée sur sa prochaine facture. Lorsque le client récupère le terminal mobile en « point relais colis », il signe un document valant acceptation des conditions générales d'abonnement.

Proposition 5 : - consommation et contrats - Tout client d'un opérateur de communications électroniques doit pouvoir accéder de façon simple :

- A 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 ;
- A 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.

SFR met à disposition de son client (fixe ou mobile) un outil « Suivi conso » lui permettant de consulter son profil de consommation via le WEB ou un Serveur Vocal Interactif ou une application Mon Compte pour les webphones (uniquement mobile).

Toutes les informations sur son contrat, le détail de son offre et ses consommations sont disponibles sur sa facture papier ou en ligne sur www.sfr.fr dans un espace client sécurisé.

En choisissant la facture sur internet, il bénéficie des avantages suivants :

Sur l'ADSL, 12 mois d'archivage de ses factures consultables et imprimables sous format pdf.

Sur le mobile,

- 24 mois d'archivage de ses factures consultables et imprimables sous format pdf,
- la consultation de sa facture en mode interactif pour une lecture simplifiée (possibilité de trier ses communications par type d'appels, numéros/noms appelés, durée d'appel, par date ...).

Il est informé tous les mois de la mise à disposition de sa facture en ligne par sms et/ou email.

Enfin, dans le cadre de la protection de ses clients, SFR a mis en place un système de « multi-alerting » qui consiste à envoyer au client des messages d'alerte lorsqu'il franchit différents paliers de consommation data à l'étranger. Ce système permet de le prévenir d'un éventuel « bill shock » et également de faciliter l'appréciation de son profil de consommation dans le cadre d'usages non-domestiques.

Proposition 6 : - annuaires - *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)

SFR respecte ces propositions qui correspondent aux dispositions qui figurent actuellement dans le CPCE.

Le consentement préalable du client mobile est requis pour toute inscription dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs destinées à être publiées dans un annuaire ou consultables par les services de renseignements. SFR propose systématiquement à ses clients SFR mobiles de figurer dans l'annuaire si bien que les clients SFR mobiles sont les plus représentés parmi les clients mobiles inscrits à l'annuaire.

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.

L'ARCEP se livre à une analyse critique sur la fluidité du marché mobile et dresse un constat beaucoup plus « sombre » qu'il ne l'est en réalité.

[SDA]

Les freins au changement d'opérateur mobile tendent à diminuer et devraient encore se réduire dans les mois à venir, comme en témoignent de nombreux éléments.

On peut souligner, en premier lieu, que le taux de « churn » en France se situe dans la moyenne des pays comparables, ce qui signifie que le marché mobile français n'est pas caractérisé par une « rigidité » particulière.

De plus, les dispositions législatives adoptées (loi Chatel, [SDA] ,...) mais aussi les récents engagements des opérateurs membres de la FFT (engagements Novelli) auront des effets positifs sur la fluidité du marché mobile, qui sont encore peu ou pas observables.

SFR rappelle qu'il n'y a pas d'engagement de durée concernant ses offres ADSL contrairement à celles de certains de ses concurrents.

Enfin, concernant de nouvelles offres comme par exemple les « tablettes », SFR propose également des offres sans engagement.

Proposition 7 : - loi Chatel- *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 ;

Version non- confidentielle

- De ne payer que les frais correspondants aux coûts effectivement supportés par l'opérateur au titre de la résiliation

La disposition « Chatel » permettant au consommateur de ne payer qu'au plus le quart des mensualités restant dues en cas de résiliation après le douzième mois est mentionnée dans le courrier de confirmation de souscription de l'offre et figure dans les Conditions Générales d'Abonnement de SFR. En conséquence, le consommateur est informé de l'existence de cette disposition.

SFR est opposé à faire figurer cette disposition sur la facture du client car cela nécessiterait des développements SI longs, complexes et coûteux.

En outre, SFR consacre des investissements importants pour construire une relation de confiance et durable avec ses clients. Lui imposer une telle obligation avec un formalisme aussi strict serait particulièrement choquant et disproportionné par rapport à l'objectif poursuivi d'information du consommateur.

Dans le cadre des engagements Novelli, les opérateurs de la Fédération s'engagent notamment à mettre à disposition du consommateur sur leur site internet un outil pratique permettant d'estimer le montant de son forfait restant dû en cas de résiliation anticipée (hors remises éventuelles, communications et options hors forfait). Le consommateur aura aussi toujours la possibilité d'obtenir le montant restant dû auprès du service client de son opérateur.

SFR devrait mettre à disposition du client une « calculatrice » à partir de mars 2011 pour qu'il puisse calculer le montant des sommes restant dues en cas de résiliation anticipée.

SFR attire l'attention de l'Autorité sur le fait qu'il est quasi impossible de connaître précisément le montant de la facture de clôture du client à l'avance (ex : les dernières consommations ne peuvent être anticipées).

Enfin, la somme de 45€ TTC facturée par SFR aux consommateurs résiliant leur service ADSL correspond aux coûts moyens générés par la résiliation de ce service conformément aux dispositions de l'article L. 121-84-7 du Code de la consommation. SFR a opté pour cette solution notamment pour éviter toute différence de tarif en fonction du lieu de résidence de ses abonnés et pour mutualiser les coûts liés à la résiliation. La facturation de frais forfaitaires, connus dès la souscription par le Client, contribue en outre à faciliter l'information du consommateur et contribue ainsi à la transparence tarifaire.

Proposition 8 : - *frais résiliation- 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.*

En ce qui concerne les offres mobiles, SFR ne facture pas de frais correspondant aux coûts supportés au titre de la résiliation.

Les informations relatives aux dates d'engagement sont aujourd'hui disponibles auprès du service client de SFR.

Dans le cadre des engagements Novelli, les opérateurs de la Fédération s'engagent également à mettre à disposition du consommateur sur leur site internet un outil pratique permettant d'estimer le montant de son forfait restant dû en cas de résiliation anticipée (hors remises éventuelles, communications et options hors forfait).

SFR devrait ainsi mettre à disposition du client une « calculatrice » à partir de mars 2011 pour qu'il puisse calculer le montant des sommes restant dues en cas de résiliation anticipée.

Version non- confidentielle

Il n'est donc ni nécessaire ni proportionné d'ajouter sur la facture du client la date de début du dernier engagement en cours.

Concernant l'ADSL, les frais de résiliation sont fixes (45€) et clairement indiqués au client dans les conditions générales d'abonnement. Dans la mesure où ces frais de résiliation ne changent pas, il ne semble pas y avoir de nécessité de les rappeler sur chaque facture.

Proposition 9 : - *Engagement-réengagement - 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.*

A ce jour, SFR propose certaines offres mobiles sans engagement.

SFR propose également, pour les forfaits mobiles destinés à l'utilisation des « tablettes », une offre sans engagement. Cette offre est disponible depuis le 16 novembre dernier.

[SDA]

Les points de fidélité attribués par SFR à ses clients peuvent être utilisés dans deux cas :

- ils peuvent être convertis, par les clients n'ayant pas souscrit au Pacte, contre des Bonus qui n'impliquent aucun réengagement ;
- le renouvellement de mobile peut se faire tout au long de la vie du client et implique un réengagement quand il y a subvention du terminal par l'opérateur. Les points de fidélité peuvent être utilisés dans le cadre d'un renouvellement de mobile afin de minorer le prix du mobile, mais ne sont pas liés au réengagement.

Les offres de SFR pour l'ADSL et de téléphonie fixe (présélection) ne comportent pas de période d'engagement.

Proposition 10 : - *Désimlockage - Lorsque les fournisseurs de services 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 des mécanismes, les fournisseurs de services mobiles doivent vendre des terminaux non verrouillés.

A partir de mars 2011, le Code de désimlockage sera communiqué gratuitement au bout de 3 mois (cf. engagement Novelli).

La procédure d'obtention du code est accessible auprès du service client de SFR, des Espaces SFR ou sur le site sfr.fr. Le code de désimlockage est fourni par le service clients qui accompagne le client dans la mise en œuvre des différentes étapes du déverrouillage du terminal mobile.

La communication d'une telle information sur la facture ou sur internet n'est pas souhaitable. Il est important que le client puisse être assisté par une cellule dédiée afin de prévenir le cas où le client se retrouverait avec un terminal inutilisable suite à une mauvaise manipulation de sa part.

Enfin, SFR attire l'attention de l'Autorité sur le fait que certains terminaux ne sont pas déverrouillables par les opérateurs (cf. terminaux Apple).

Proposition 11 : Offres multiservices

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.

SFR n'est pas concernée par cette proposition dans la mesure où les deux types d'offres (i.e. ADSL et mobile) sont indépendants. Le client peut donc résilier chacune des deux offres selon les conditions propres à chacune. Dans ce cas, il perd le bénéfice de la remise de couplage.

Les conditions de la remise liée à la souscription des deux types d'offres sont indiquées dans les conditions de l'offre « multi-pack ».

Il ne nous semble pas nécessaire de mettre en place des règles spécifiques pour ces offres. L'Autorité de la Concurrence pourrait en tout état de cause se saisir des éventuelles infractions aux règles du droit commun de la Concurrence."

Proposition 12 : 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 (six) ou douze 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.

[SDA]

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.

Proposition 13 : - indicateurs - L'ARCEP coordonnera progressivement dans le temps et harmonisera dans le contenu la publication des différentes enquêtes et indicateur 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.

Forte des travaux menés sur les indicateurs de QoS ADSL publiés par les opérateurs sur leur site internet, SFR estime qu'il est nécessaire au préalable de partager entre les parties intéressées sur l'objectivité des indicateurs retenus. A défaut, les indicateurs seraient inexploitable.

Cet exercice est nécessaire afin de prévenir les difficultés rencontrées dans le cadre de la précédente décision de l'ARCEP sur le sujet.

Proposition 14 : 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 de consommateurs.

SFR comprend que l'ARCEP doit lancer ces travaux début 2011 avec les acteurs concernés. SFR participera bien évidemment à ces travaux.

Il est donc pour le moment difficile de faire plus de commentaires.

[SDA]

Proposition 15 : -_gestion de trafic - L'Autorité demandera aux FAI et associations qui les représentent, aux PSI 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 suivra 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.

SFR estime plus utile, dans un premier temps, de se concentrer sur les aspects transparence de ce sujet « gestion de trafic ». Il est important que les consommateurs puissent choisir leur fournisseur et leur offre en toute connaissance de cause. Un tel exercice participe pleinement à l'exercice du jeu de la concurrence auquel l'Autorité doit veiller.

En revanche, il ne nous semble pas souhaitable de définir une liste des pratiques qui seraient acceptables ou non, sur la base des critères prédéfinis.

Ensuite, la mise en œuvre du principe de non-discrimination permettra de traiter les éventuelles dérives. Ce principe a pour finalité d'assurer des conditions loyales au jeu concurrentiel, ce qui nécessite un traitement analogue des concurrents dans des circonstances analogues.

Question n° 4 : L'ARCEP invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement des marchés SVA, ainsi que ses propositions.

Proposition 16 : S'agissant de la tarification des SVA, l'ARCEP recommande que les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services :

- Veillent 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 ;
- Poursuivent 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.

Au préalable, SFR estime que l'appréciation de l'adéquation entre le prix du service et la qualité et la nature du service est une question très sensible et éminemment subjective. Il n'appartient pas à l'opérateur d'apprécier cette adéquation. Une telle initiative pourrait devenir une source de dérive susceptible de mettre en cause sa responsabilité.

L'information du client, il faut bien distinguer les obligations qui doivent peser sur l'éditeur (celui qui fixe le prix du service et qui en est responsable) de celles qui pèsent sur les opérateurs. Il appartient à l'éditeur de fournir une information transparente à ses clients ; les recommandations déontologiques insérées dans les contrats des opérateurs peuvent rappeler les dispositions du code de la consommation qui s'appliquent en l'espèce. L'opérateur, et l'opérateur SVA relaient cette information par exemple à travers le 3008.

Modulation tarifaire : Le développement de cet outil (i.e. système de modulation tarifaire) nécessite de longs développements dans le réseau ainsi que dans le système d'information et donc un investissement qu'il faudrait pouvoir compenser.

Signalétique et recommandation déontologique : Un groupe de travail commun à la FFT et l'ACSEL travaille sur l'amélioration de la signalétique, en coopération avec l'ARCEP et les consommateurs. Les travaux devraient conclure à la nécessité de réviser l'actuelle grille de plafonds tarifaires associés aux paliers des numéros SVA du type 08 et proposer des solutions. Il faudrait parallèlement trouver un accord sur la création d'un tarif compatible « LME » qui devrait être mis clairement en valeur dans cette signalétique.

De la même manière, ce groupe a travaillé sur la définition de nouvelles recommandations déontologiques qui pourraient être insérées par les opérateurs dans leurs contrats.

Proposition 17 : *L'ARCEP invite le Gouvernement à faire mieux 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'appels non surtaxés.*

Les dispositions de la LME et de la loi Chatel ont imposé le principe de la non-surtaxation des appels à destination des services clients et non la gratuité.

Les acteurs regrettent l'absence d'un palier tarifaire « non gratuit et non surtaxé » qui s'intercalerait entre le palier « libre appel » et le palier « appel local » (i.e. < 6cts/mn du 081) et qui serait accessible à partir des numéros courts du type 3BPQ.

L'ARCEP pourrait utilement apporter son concours à la mise en place de ce nouveau palier.

Les opérateurs ont proposé un palier tarifaire « non gratuit ; non surtaxé » de 0,03€TTC/mn en sus du prix d'une communication normale (i.e. décompté du forfait lorsque le client a souscrit par exemple une offre forfaitaire). Ce palier tarifaire répond aux besoins des entreprises et serait supportable pour le consommateur. Enfin, il serait conforme à la définition d'un palier non surtaxé de l'ARCEP. Cette proposition permettrait ainsi aux entreprises de respecter ces dispositions tout en leur offrant une alternative au palier libre appel.

En effet, l'utilisation d'un palier libre appel est susceptible d'engendrer une dérive économique par un afflux d'appels sans lien avec les services proposés et une forte croissance des coûts de gestion sans aucune amélioration du service pour autant. Cette analyse semble partagée par certaines entreprises et certains services publics.

Proposition n° 18 : *(numéros exclus)*

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.

SFR n'est pas impacté par cette proposition.

SFR a décidé d'uniformiser la tarification des appels à destination des numéros interpersonnels. Cette mesure est effective depuis le début de l'année 2011.

Proposition n° 19 : *Services publics administratifs*

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.

SFR n'est pas impactée par cette proposition.

Proposition n° 20 : *Tous les fournisseurs de services mobiles, métropolitains ou ultra marins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelé « airtime ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.*

Cette proposition est d'ores et déjà mise en œuvre par SFR concernant les numéros commençant par 080 et 081.

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.

- Filtrage des appels entrants qui comportent un n° surtaxé :

Si cette proposition peut sembler être une bonne idée en apparence, SFR attire l'attention de l'Autorité sur le fait qu'elle est impossible à mettre en œuvre techniquement lorsque le numéro du SVA est dans le champ NDS.

Néanmoins, si l'évolution de la technique permettait de mettre en œuvre cette proposition, alors il faudrait limiter ce filtrage aux seuls paliers tarifaires qui génèrent des fraudes (paliers élevés de type 089). En effet, certains services clients ou autres entreprises utilisent des N° SVA avec un palier tarifaire faible pour appeler leurs clients.

- Indemnisation des clients victimes :

Il est quasi impossible de distinguer un « appel volontaire » d'un client vers ce type de numéro SVA par rapport à un appel vers un même numéro SVA qui serait causé par du « ping call ». Ce serait un mécanisme extrêmement lourd à mettre en œuvre pour un OBL dans la mesure où il faudrait définir les cas de blocage du reversement et gérer le traitement du remboursement de petites sommes. Une telle proposition est disproportionnée par rapport à l'objectif poursuivi.

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 veillera à les faire respecter.*

SFR, au travers de la FFT et en liaison avec d'autres associations (SMS+, Aysel, Geste...), est prête à y travailler ; la pertinence et l'intérêt d'une telle instance devront être étudiés avec soin ; en particulier, les réflexions devront tenir compte du projet annoncé par le gouvernement concernant la mise en place d'un Conseil National pour le Numérique (CNN) : il convient de veiller à ne pas multiplier les instances qui travailleront sur ces sujets.

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.

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.

Le « boom technologique » auquel nous assistons depuis quelques années en France et en Europe de manière générale a contribué à favoriser une autonomie de plus en plus grande des personnes handicapées. Reste que si l'innovation est de manière générale une source d'amélioration et de progrès, certaines innovations peuvent toutefois également créer du handicap si elles ne sont pas pensées et réfléchies en conséquence.

SFR estime nécessaire dans un premier temps de définir précisément les différentes typologies de handicap identifiées par les services de santé publique. L'idéal serait ensuite de pouvoir segmenter par profil utilisateurs et par tranche d'âge en concertation avec le corps médical et les associations représentatives afin de pouvoir identifier les besoins spécifiques de chaque groupe. En effet, les frontières entre handicap, vieillesse et maladie devraient être plus clairement définies car elles semblent être adhérentes.

Les opérateurs ne sont pas les seuls acteurs concernés par ce principe d'équivalence, il est donc important qu'ils ne soient pas les seuls à en supporter les impacts économiques. Ce principe est dépendant du « bon vouloir » de l'ensemble des acteurs, souvent globaux voire mondiaux, de la chaîne de valeur.

A ce jour, SFR est dans l'incapacité de mesurer le nombre de clients présentant des déficiences. Au-delà même de l'identification des déficiences pour lesquelles des solutions devraient être imaginées, il n'est pas possible pour des raisons déontologiques mais également relatives à la protection de la vie privée d'identifier ces personnes.

Une réflexion amont, partagée par toutes les parties prenantes, mériterait ainsi, et avant toute chose, d'être lancée visant à identifier les typologies de déficiences à traiter, les éventuels obstacles juridiques s'opposant à un traitement efficace de ces déficiences et les solutions à apporter.

Les opérateurs français ont d'ores et déjà prévu de compléter la Charte mobile susvisée par une Charte visant l'accessibilité aux services « fixe/ADSL » et ainsi de nouveaux engagements spécifiques pour ces activités. La signature d'une telle Charte suppose que l'ensemble des acteurs majeurs de l'écosystème des communications électroniques soient réunis et recherchent ensemble des solutions adaptées et pérennes.

Il pourrait ainsi être envisagé de créer un Consortium Européen, éventuellement placé sous l'égide de la Commission Européenne, afin de garantir que la mise en oeuvre des directives sur le handicap impliquent également les équipementiers ou autres grands industriels mondiaux actifs en Europe (Google, Apple, TomTom, ...).



Version non- confidentielle

Sur ce point, les nouvelles dispositions du cadre européen, en se contentant d'appeler les Etats à encourager « la mise à disposition d'équipements terminaux offrant les services et fonctions nécessaires » risquent de ne pas être suffisantes pour parvenir au but recherché. En effet, il n'est nullement fait mention des acteurs visés ni des pouvoirs dont disposeraient effectivement les Etats sur ces sujets. Une concertation au plus haut niveau des instances exécutives européennes semble indispensable s'il veut être garanti que les sujets seront traités au bon moment et aux bons endroits (fonctionnalités des terminaux, développements logiciels adaptés etc.).