

**COMMENTAIRES DE TRANSATEL, SUR LES TRENTE PROPOSITIONS AFIN D'AMELIORER LES OFFRES
FAITES AUX CONSOMMATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES ET POSTALES**

1 – Transparence des offres de communications électroniques

- Proposition n°4

Transatel soutient cette proposition.

- Proposition n°5

Transatel pense, comme l'Arcep, qu'il faut effectivement favoriser la compréhension par les clients des offres auxquelles ils ont souscrit.

Cependant, Transatel attire l'attention de l'Arcep sur le fait que développer un nouvel outil de « reporting » annuel, tel que celui qui est proposé par l'Arcep, est très coûteux pour les opérateurs et notamment les MVNO, du fait de leur taille modeste. En outre, un tel outil ajouterait des informations à celles dont disposent déjà les clients sur une base mensuelle, et ainsi contribuerait à noyer les clients dans un flot d'informations.

En revanche, Transatel est favorable à une meilleure clarté et une simplification des offres, des contrats et des factures mensuelles de téléphonie mobile.

- Proposition n°6

Transatel soutient cette proposition.

II – La fluidité des marchés des communications électroniques

- Proposition n°7

Transatel soutient cette proposition.

Transatel fait toutefois remarquer à l'Arcep que, s'il est facile a priori de faire figurer cette mention une fois par an sur la facture, en revanche il peut s'avérer techniquement difficile de la faire figurer sur la facture qui suit le réengagement du client.

- Proposition n°8

Transatel souhaite plus de transparence sur toutes les informations relatives à la durée d'engagement minimum.

En particulier, il est légitime que la date de fin d'engagement apparaisse sur les factures.

En revanche, Transatel estime que faire figurer le montant restant du en cas de départ anticipé nécessite un développement technique beaucoup trop coûteux au regard de ce qu'il va apporter. Ces développements coûteux devront être d'une manière ou l'autre payés par les consommateurs.

De plus, le fait d'indiquer le montant des frais dus en cas de résiliation anticipée risque de favoriser les comportements « opportunistes » des clients, lesquels vont faire jouer la concurrence et se tourner vers les offres les plus intéressantes sur le court terme, par exemple pour bénéficier d'un terminal (lequel n'est pas le plus souvent fabriqué en France), au lieu de choisir l'offre la plus adaptée à leur besoin en terme de tarifs et de services, avec le risque de les faire souscrire à des offres qui sont pour eux inadaptées.

Cette simplicité ne serait pas très différente de la situation actuelle et aurait l'avantage de faire faire des économies de développement technique pour les opérateurs, lesquelles pourraient être ainsi facilement passées en réduction pour les consommateurs.

- **Proposition n°9**

Transatel soutient cette proposition.

- **Proposition n°10**

Transatel suggère à l'Arcep d'étudier les conditions dans lesquelles le « simlockage » pourrait être interdit, plutôt que de proposer un nouvel encadrement de cette pratique qui ne présente en réalité aucun avantage, puisqu'il est de plus en plus limité dans le temps.

En outre, cette fonctionnalité est achetée par les opérateurs à leurs équipementiers, puisqu'il s'agit d'un service réalisé et vendu par les équipementiers eux-mêmes. A ceci s'ajoute d'autres coûts induits par le fait que les opérateurs doivent mettre à disposition de leurs clients différentes procédures pour permettre à leurs clients de déverrouiller leurs terminaux. De même, les opérateurs « receveurs » supportent des coûts supplémentaires dans l'acquisition de leurs clients, lorsqu'ils doivent « aider » leurs clients à obtenir la procédure de « désimlockage » applicable. L'ensemble de ces coûts se répercute évidemment sur la facture du client final, de sorte qu'il serait plus simple d'interdire le « désimlockage » pour entraîner une baisse des prix finaux.

- **Proposition n°11**

Transatel soutient cette proposition.

- **Proposition n°12**

Transatel pense que la première proposition serait très difficile à mettre en œuvre, dans la mesure où il apparaît difficile d'évaluer le coût réel du terminal au regard des usages très différents que les clients peuvent en faire. En effet, quelle est la valeur représentée par terminal si le client paie une facture moyenne de 30 Euros contre une facture moyenne de 150 Euros ? Cela est très difficile à évaluer.

III – La qualité et la disponibilité des services

- **Proposition n°13**

Transatel soutient cette proposition.

Transatel rappelle le souhait des MVNO que les statistiques qui leur sont relatives soient communiquées de manière globale comme ce qui est fait aujourd'hui.

- **Proposition n°14**

Transatel soutient cette proposition.

IV – Les services à valeur ajoutée

- **Proposition n°16**

Transatel souhaite participer à la réflexion portant sur les services à valeur ajoutée (SVA).

Aujourd'hui, le régime des SVA est peu encadré, ce qui entraîne certains abus.

Par exemple, Transatel proposerait qu'une liste publique des SVA avec leurs coûts soit tenue à jour afin que les opérateurs puissent s'y référer pour facturer correctement leurs clients, ou contrôler (pour les MVNO) les sommes que leurs opérateurs hôtes leur facturent au titre des appels vers SVA.

De même, Transatel proposerait que cette liste comporte une liste « noire » de SVA, pour lesquels des plaintes pour escroquerie auraient été déposée, afin de mieux lutter contre les fraudes liées à des appels vers SVA (et dont son de plus en plus victimes les MVNO).

- ***Proposition n°20***

Transatel soutient cette proposition.

- ***Proposition n°22***

Transatel soutient cette proposition.