

**Contribution de l'Association Léo Lagrange Pour  
la défense des Consommateurs à la consultation  
de l' ARCEP relative aux 30 propositions afin  
d'améliorer les offres faites aux consommateurs  
de services de communications électroniques et  
postales**

**Pantin, le 13 janvier 2011**

**Question n° 1 : transparence des offres de communications électroniques**

La proposition 1 : relative à la délivrance d'une information « accessible, exacte, intelligible, objective et complète ».

Pour ALLDC cette proposition a le mérite d'exister et est satisfaisante. Néanmoins elle ne sera applicable qu'après la mise au point d'un « cahier des charges » indiquant de manière exhaustive les informations qui doivent être fournies. Evidemment ce dispositif sera accompagné d'une mise à jour régulière dudit cahier des charges car nous sommes dans un domaine à forte évolutivité.

Par ailleurs des outils de vulgarisation, permettant la comparaison des offres devront être mis à la disposition du consommateur.

Ne faudrait-il pas envisager, comme cela a été fait dans le domaine de l'énergie depuis l'ouverture de ce marché à la concurrence, l'élaboration d'un comparateur d'offres tel que proposé sur le site du médiateur national de ce secteur ?

Proposition 2 : Pour une vraie transparence, il serait opportun d'indiquer, le cas échéant, quelles sont les informations qui ne sont pas accessibles au client.

Proposition 3 : Il est ici question de débit réel. Le débit réel (bande passante) d'un accès internet est un paramètre variable en fonction du trafic, de la qualité de la boucle locale et de la performance des équipements installés par le FAI au niveau

des concentrateurs et centraux téléphoniques. En d'autres termes, il n'y a que des cas particuliers. Comment alors définir ce débit réel qui, à notre avis, ne peut être qu'une fourchette avec un débit MAX (normalement = au débit estimé) et un débit MIN (débit sur lequel s'engagerait l'opérateur) ?

Concernant la proposition n° 5 : Tout client d'un opérateur de communications électroniques doit pouvoir accéder de façon « simple ».

Cette notion de simplicité est très aléatoire selon l'internaute. Il est évident qu'une majorité d'internautes a une compréhension de la simplicité d'opérations en ligne bien en dessous de la moyenne des moins de 30 ans !!! La aussi il vaudrait mieux aller dans le détail et élaborer une procédure d'accès testée auprès d'un échantillon représentatif de consommateurs.

Concernant la proposition n° 6 (annuaire universel) : il apparaît dans nos permanences que le peu de succès rencontré auprès des consommateurs pour cet annuaire résulte souvent, en tout cas pour la téléphonie mobile, au fait que les consommateurs craignent d'être sollicités dans le cadre de démarchages, comme c'est trop souvent le cas, à leur avis, pour la téléphonie fixe. La question de l'annuaire pose la question des sollicitations commerciales jugées trop intrusives par les abonnés, qui connaissent rarement les outils à leur disposition pour refuser de telles pratiques, ou qui jugent ces outils peu performants.

## **Question n° 2 : la fluidité des marchés de communications électroniques**

Sur les propositions 7 et 8, concernant la durée d'engagement et les modalités de résiliations, ALLDC ne peut que les approuver, car au-delà de la fluidité des marchés, elles permettraient aux consommateurs de ne plus être victimes de demandes de paiements injustifiées par les opérateurs, nous constatons dans nos permanences que la loi Châtel n'est pas encore pleinement appliquée.

Proposition n°9 :

S'agissant de la référence à un prix raisonnable. Celle-ci est à notre sens trop vague. Qu'est ce qu'un prix raisonnable ? Néanmoins, si l'on fixe un plafond chiffré, il y aura inévitablement des accords sous-marins de no-concurrence sur cet aspect. La question reste posée : « Comment provoquer une concurrence commerciale saine sur les contrats sans réengagement ? ».

Concernant la proposition n° 10 (déverrouillage des terminaux), ALLDC considère que les arguments avancés par les opérateurs pour justifier le maintien d'un verrouillage ne sont pas convaincants, et demande la suppression pure et simple de

ce dispositif, d'autres méthodes permettant de lutter contre les fraudes invoquées étant aujourd'hui tout à fait performantes.

Concernant la proposition n°11 : La question relative aux CGV des offres « double » ou « triple play », en tant que favorisant la fluidité des marchés, trouve une réponse plutôt adéquate dans la proposition n° 11.

Cependant, à notre sens il manque un cas d'espèce. C'est l'hypothèse où la qualité de la boucle locale est insuffisante pour permettre l'accès à tous les services de l'offre. L'opérateur devra s'engager à informer explicitement son client et lui proposer des services correspondant à la qualité de sa ligne.

Enfin, ALLDC, association de consommateurs et mouvement d'éducation populaire, accueille très favorablement les perspectives liées à la proposition n° 12, qui vont dans le sens d'une sensibilisation et une responsabilisation des consommateurs. Ces perspectives sont d'autant plus importantes que les terminaux proposés sont de plus en plus performants, donc coûteux, et qu'il ne serait pas équitable d'en faire porter la charge à l'ensemble des clients, quelque soit leur pouvoir d'achat.

### **Question n° 3 : la qualité et la disponibilité des services**

ALLDC approuve les 3 propositions de ce thème. Néanmoins, notre association estime que les indicateurs tels que publiés sur le site de l'ARCEP sont peu compréhensibles pour un consommateur « moyen », et mériteraient d'être présentés de manière plus claire. Il serait notamment intéressant de noter trimestriellement les évolutions par rapport au trimestre précédent, et d'indiquer les évolutions annuelles.

### **Question n° 4 : les services à valeur ajoutée**

Concernant la proposition n° 16, il nous semble que la notion de prix « proportionné à la qualité et à la nature du service délivré » est trop subjective pour pouvoir être réellement efficace. Pour ALLDC, les SVA devraient faire l'objet d'une véritable réflexion quant aux évolutions que l'émergence d'autres média rend inévitables.

Pour les propositions qui suivent, il nous semble que la non application systématique des dispositifs mis en place dans la loi Châtel et la loi LME nécessitent la mise en œuvre de sanctions pour ces manquements. Nous pensons que pour ce qui concerne l'exclusion des offres d'abondance de certains numéros (et qui plus est la variabilité de tels numéros) ou les offres à rebond, il s'agit de pratiques pour lesquelles l'on ne saurait se contenter de propositions incitatives, au bon vouloir des opérateurs.

Enfin, nous approuvons pleinement la proposition 19 relative aux services d'accueil des services publics administratifs. S'agissant de l'instance déontologique, il faudra

préciser ce qu'on entend par parties prenantes du secteur. L'ALLDC sera vigilante à ce que les représentants des consommateurs soient considérés comme une véritable partie prenante.

#### **Question n° 5 : l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques**

La proposition 23 nous paraît tout à fait intéressante. Cependant, il nous semble que les industriels (fabricants de hardware), et les développeurs (programmeurs de software) devraient être également parties prenantes. L'extension de ce groupe à d'autres secteurs serait également une bonne chose (énergie par exemple).

#### **Question n° 6 : les procédures de traitement des réclamations**

Le système élaboré par l'ARCEP pour traiter, en dernier recours, les réclamations des consommateurs du service postal sera compris par ceux-ci comme un système de médiation. Ils en attendront par conséquent un fonctionnement et des méthodes de traitement similaires à ce que les autres systèmes de médiation proposent. Or la proposition ici présente, n'est pas « tout à fait » un système de médiation, et notamment il ne prévoit pas la suspension des délais de prescription. Cet élément essentiel, associé au fait que le délai pour saisir l'ARCEP après avoir épuisé les recours (incluant obligatoirement celui au médiateur de la Poste, à la différence des autres systèmes), est très bref, risque de générer incompréhension et mécontentement de la part des consommateurs concernés.

Pour ALLDC, il est nécessaire de faire évoluer ce recours nouveau, tout à fait pertinent dans ses objectifs, mais doté d'une réglementation qui génèrera à coup sûr des blocages pour les consommateurs, et du mécontentement.

#### **Question n° 7 : le respect des obligations de service universel et des obligations afférentes au service postal**

Les propositions 25, 26 et 27 ne peuvent qu'être approuvées. Néanmoins, on peut s'interroger sur les moyens mis en œuvre pour veiller à la conformité des conditions de vente aux dispositions existantes. Il semble indispensable de faire mieux connaître les canaux par lesquels tout consommateur peut signaler un manquement. Par ailleurs, de nombreux consommateurs se plaignent des méthodes de vente subies dans un certain nombre de cas, et nous constatons que par défaut

d'information, ils sont souvent incités à acheter des produits trop chers, ou ne convenant pas à leur situation. Ces cas sont difficiles à régler, car les preuves du défaut d'information par le vendeur, (information précontractuelle obligatoire selon le Code de la Consommation), manquent très souvent. Il y a une réelle difficulté à agir sur ces réclamations.

ALLDC approuve la proposition 28 relative à « mini max », ainsi que la proposition 29 (valeur probante du timbre à date). Pour cette dernière proposition, il nous semble judicieux que les différents niveaux de marquage soient suffisamment précis, afin de répondre aux nécessités d'encadrement juridique. L'identification de l'opérateur autorisé étant déjà obligatoire, il faudrait y ajouter l'affranchissement sous forme de timbre ou de vignette, ainsi que le timbre à date. Ces mentions devraient être uniformisées pour tous les opérateurs qui proposeront un service de lettre recommandée à leurs clients.