

**CONTRIBUTION ENGAGEANT LA MAJORITE DES MEMBRES D'ALTERNATIVE MOBILE
A LA CONSULTATION ARCEP**

***sur les trente propositions afin d'améliorer les offres
faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales***

Développer des offres innovantes et de qualité au service du consommateur dans des conditions satisfaisantes, c'est-à-dire en donnant accès au client à une information transparente, actualisée et comparable sur le contenu des prestations de services, constitue un objectif prioritaire pour les membres de l'Association Alternative Mobile.

Toutefois, il convient de souligner que certaines propositions présentées dans le cadre de cette consultation, même si elles sont louables dans leurs objectifs, semblent complexes à mettre en œuvre.

Vous trouverez ci-après la contribution engageant la majorité des membres de l'Association Alternative Mobile sur les différentes propositions qui appellent, selon la majorité des membres, une réflexion commune.

- Proposition n°4

La majorité des membres d'Alternative Mobile constate un certain excès qu'entretiennent les opérateurs de télécommunications dans le cadre des options réengageantes et partage la nécessité de mieux encadrer ce process.

Elle souligne toutefois la complexité de la solution proposée par l'ARCEP dans sa mise en place, notamment pour les MVNO qui ne disposent pas ou peu de réseaux de distribution physiques.

- Proposition n°5

Adresser au moins une fois par an le détail des consommations du client ne semble pas nécessairement opportun et pertinent, selon la majorité des membres d'Alternative Mobile. En effet, ajouter des informations annuelles exagérément détaillées risque de noyer les consommateurs sous un flot d'informations qui peut finir par nuire à la bonne compréhension du client.

Cependant, assurer un suivi régulier du contenu des facturations détaillées afin d'en assurer la meilleure lisibilité pour les consommateurs semble être nécessaire et c'est d'ailleurs déjà le cas en relation avec la DGCCRF

- Proposition n°11

La majorité des membres d'Alternative Mobile est favorable à la proposition n°11 telle que présentée par l'ARCEP.

- ***Proposition n°12***

La majorité des membres d'Alternative Mobile souhaite vivement participer aux travaux engagés prochainement par l'ARCEP sur les différents sujets évoqués par la présente proposition.

- ***Proposition n°13***

La majorité des membres d'Alternative Mobile est favorable à la proposition n°13 telle que présentée par l'ARCEP.