



Monsieur Philippe DISTLER,
Directeur général
ARCEP
7, square Max Hymans
75 730 Paris Cedex 15

Saint Martin, le 6 Janvier 2011

Objet : Consultation Publique : Trente propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales, les commentaires de Dauphin Telecom.

Préambule : Dauphin Telecom est opérateur sur les territoires de Saint Martin, Saint Barthélemy, Guadeloupe, Martinique et Guyane par conséquent notre réponse est conditionnée par ces facteurs Géo- économiques.

Volet communications électroniques

1- La transparence des offres de communications électroniques

Proposition n° 1 :

Pour la mise en oeuvre des objectifs poursuivis par la régulation des communications électroniques prévus au II de l'article L. 32-1 et notamment e 12° es 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

les Informations sur le détail de l'information concernant nos offres sont disponibles sur notre site internet : www.dauphintelecom.com

Elles sont aussi disponibles sur des brochures dans nos agences.

Nous sommes un opérateur de proximité et nous sommes favorables à une approche commerciale qui consiste à laisser le client construire son offre, à la carte.

Cette notion de proximité est très importante et indispensable à notre développement sur nos territoires.

Proposition n° 2 :

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 5 du document « Neutralité de internet et des réseaux : propositions et orientations » relative à « la transparence accrue vis-à-vis des utilisateurs finals ».

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 internet (FAI) doivent fournir

Ouvert du lundi au vendredi - 8h30/18h et le samedi - 9h/12h

12, rue de la République - Marigot - 97150 Saint Martin - Tél : 0590 29 00 77 - Fax : 0590 87 30 34

Rue Oscar II - Gustavia - 97133 Saint Barthélemy - Tél : 05 90 52 09 92 - Fax : 05 90 52 81 48

Hotline Technique : 0809 139 555 - www.dauphintelecom.com

Licence opérateur fixe et mobile L 33.1 et L 34.1 accordée par arrêté ministériel du 19/10/1998 - SAS au capital de 446 413 euros - RCS B419 964 010 Basse-Terre

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 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 internet » et la non discrimination des flux dans l'accès à 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 document « Neutralité de l'internet et des réseaux propositions et orientations » relative à « l'encadrement des mécanismes de gestion de trafic de 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 es représentent et aux associations de consommateurs d'engager des travaux communs visant à définir des modalités partagées d'information de l'utilisateur final concernant es services accessibles, les débits, les limitations des offres et les pratiques de gestion de trafic, et de lui faire part, d'ici a fin du premier trimestre 2011 de leurs propositions à cet égard

Dans un second temps et si cela s'avérait nécessaire, ARCEP pourra compléter en en avec la DGCCRF, les propositions qui lui auront été faites.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous avons conscience que ce point de la transparence des offres est important pour nos clients, tout particulièrement en outremeur ou suite aux Etats généraux de l'outremeur où cette demande a été particulièrement en avant.

Nous essayons d'être le plus précis possible dans le détail de nos offres et nous ferons tout particulièrement attention à ce point lors de la révision annuelle de nos CGV.

Par ailleurs, nos offres sont vraiment illimitées en volume et en temps par conséquent, il est plus facile pour nous d'être claire sur ces points précis.

Proposition n° 3 :

En ce qui concerne les débits et les services accessibles, les FAI doivent mettre 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 e 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.

Ces outils doivent être établis au moyen d'une méthodologie harmonisée et commune au secteur.

Commentaire Dauphin Telecom :

Aujourd'hui nous utilisons le site « degroup test » pour informer les clients sur l'atteignable de leur ligne

France Telecom-Orange propose un outil de « service d'éligibilité » payant et hors de prix

pour un opérateur de la taille de Dauphin Telecom (2000€/mois)

Nous pensons que l'ARCEP devrait intervenir afin que l'accès à cette information soit gratuit et accessible à tous.

Proposition n° 4 :

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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous préconisons de conserver le renouvellement par tacite reconduction car c'est plus simple pour nos clients et surtout sans contraintes dans la mesure où nos contrats peuvent être résiliés à tout moment.

Proposition n° 5 :

Tout client d'un opérateur de communications électroniques doit pouvoir accéder de façon simple :

- à 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 ;
- à 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous validons cette proposition et nous prévoyons de mettre cette information à disposition sur le portail internet associé au profil client.

De cette manière, l'information sera toujours disponible et actualisée

Proposition n° 6 :

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 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).

Commentaire Dauphin Telecom :

Nos clients choisissent déjà lors de la souscription de leur contrat s'il souhaite être inscrit à l'annuaire universel.

Aujourd'hui notre problème est plutôt que les annuaires principaux utilisent les bases de données de France Telecom qui sont incomplètes, en particulier pour les petits opérateurs comme Dauphin Telecom.

Nous allons donc essayer de prendre contact directement avec certains d'entre eux pour trouver une solution.

2- La fluidité des marchés de communications électroniques

Proposition n° 7 :

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

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous appliquons déjà ce principe sur nos contrats avec la mention des frais de résiliation.

Proposition n° 8 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation

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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous acceptons cette proposition, elle est facile à mettre en œuvre, par conséquent dès qu'elle sera approuvée nous nous engageons à mettre en place cette information.

Proposition n° 9 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation

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.

Commentaire Dauphin Telecom :

La proposition est intéressante et nous proposerons des offres sans engagements dans la mesure où les conditions de résiliations sont encadrées comme décrit dans la proposition 7 car pour nous ces deux propositions sont liées.

Proposition n° 10 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation

Lorsque les opérateurs 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 oeuvre ces mécanismes, les opérateurs mobiles doivent vendre des terminaux non verrouillés.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous avons cette approche depuis plusieurs années et nous sommes très favorables à cette approche des offres mobiles.

Proposition n° 11 :

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 oeuvre 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 d'un 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nos offres sont à la carte, il est donc déjà possible de les modifier à la carte en cours de contrat

Proposition n° 12 :

Cette proposition porte sur un thème abordé dans le cadre des engagements de la FFT du 23 septembre 2010, sous l'égide du secrétaire d'Etat chargé de la consommation

L'ARCEP va engager des travaux avec les acteurs du secteur portant sur

- l'impact et les modalités de mise en oeuvre 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 douze, voire six 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous ne subventionnons pas les téléphones mobiles donc nous ne pouvons pas appliquer cette proposition.

3- La qualité et la disponibilité des services

Proposition n° 13 :

L'ARCEP coordonnera progressivement dans le temps et harmonisera dans le contenu la publication des différentes enquêtes et indicateurs 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous sommes opérateur fixe depuis notre création (12 ans) et nous prôtons une attention toute particulière à la qualité de notre offre voix

Les choix de « Routing » et des technologies utilisées sont spécialement choisis pour ce service.

Enfin nous suivons la qualité de nos ASR quotidiennement ce qui nous permet d'avoir un ASR moyen de 85% et un QOS au dessus de 90%

Proposition n° 14 :

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 7 du document « Neutralité de l'internet et des réseaux : propositions et orientations » relative au « suivi de la qualité de service de l'internet ».

Afin de veiller à ce que l'accès à 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 internet et élaborer des indicateurs adaptés ;
- faire publier périodiquement par les fournisseurs d'accès à internet de tels indicateurs de qualité de service de détail spécifiques aux services de transmission de données, notamment pour l'accès à 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 qui les représentent ainsi que les associations de consommateurs.

Commentaire Dauphin Telecom :

Aujourd'hui nous utilisons comme indicateur de QOS pour internet, le Rapport mensuel de disponibilité : Routing availability+DSLAM availability+Servers availability

Nous avons en fait réalisé que ce qui a un impact fort sur le QOS internet ce sont le nombre de coupure franche qui souvent ne viennent pas directement du FAI

Enfin nos équipes techniques sont disponibles pour valider « techniquement » les indicateurs que pourraient par ailleurs proposer l'ARCEP et la DGCCRF.

Proposition n° 15 :

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 6 du document « Neutralité de Internet et des réseaux : propositions et orientations » relative au « suivi des pratiques de gestion de trafic ».

L'Autorité demande aux fournisseurs d'accès à l'internet et associations qui les représentent aux prestataires de services de la société de l'information 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 à fin du premier trimestre 2011 de leurs propositions à cet égard.

Dans le même temps, l'Autorité va suivre 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous ne sommes pas aujourd'hui concernés car comme nous l'avons développé précédemment nos offres sont vraiment illimitées.

Par contre, à moyen terme, l'implémentation de notre offre 3G, nous obligera en effet à une réflexion sur la notion d'usage raisonnable car nous serons contraints techniquement de permettre l'accès à tous.

4- Les services à Valeur ajoutée (SVA)

Proposition N°16

S'agissant de la tarification des SVA, es opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :

- veiller 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 ;
- poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en oeuvre, 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

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous ne sommes pas concernés car nos services sont accessibles à partir de numéros totalement gratuits au départ des lignes fixes.

Proposition n° 17 :

L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire 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'appel non surtaxés.

Commentaire Dauphin Telecom :

Notre assistance technique est aujourd'hui accessible gratuitement d'une ligne fixe ou au départ de notre réseau mobile.

Proposition n° 18 :

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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Depuis le 01/12/2010 nous incluons les 09 dans nos offres illimitées

Proposition n° 19 :

L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire 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

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous appliquons les tarifs qui nous sont appliqués par France Telecom-Orange

Proposition n° 20 :

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

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous validons cette proposition dans la mesure où elle simplifie l'accès de ces numéros aux consommateurs

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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous sommes d'accord pour limiter ces pratiques frauduleuses et ferons notre possible pour les bloquer.

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 qui veillera à les faire respecter.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous soutenons cette démarche de l'ARCEP qui pourra certainement mettre un frein aux pratiques abusives

5- L'accès des personnes handicapées aux services de communications électronique

Proposition n° 23 :

LARCEP 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.

Commentaire Dauphin Telecom :

Nous participerons et soutiendrons les travaux qui pourront être initiés sur nos territoires autour de ces thèmes.

Fin de nos commentaires sur la consultation

Nous aimerions aussi proposer une 31ème proposition afin de répondre à une des demandes des consommateurs de notre Région.

Nous nous référons au document de synthèse du conseil interministériel de l'outremer : mesures transversales du vendredi 6 novembre 2009 (ci-joint).

En particulier à l'atelier 1 : Formation des prix, fonctionnement du marché de la concurrence, fiche I-10 : Lutter contre la fracture numérique en favorisant le lancement d'offres attractives pour l'accès à l'internet haut débit (triple-play) des populations à faibles revenus.

Nous proposons donc aux opérateurs d'outremer et de métropole la mise en place d'un abonnement téléphonique et internet pour les ménages à faible revenu.

Toute la difficulté pour un opérateur vient de la définition de « ménages à faibles revenus » par conséquent nous nous sommes rapprochés des services sociaux des Services Publics (Région Guadeloupe et Collectivité de Saint Martin).

Je vous remercie pour toute l'attention que vous porterez à nos réponses et je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes salutations distinguées.

Eve Riboud Gomes
Directrice Générale

