

Février 2011

Améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales

Document de synthèse

Synthèse des propositions de l'ARCEP visant à améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales

Les présentes propositions s'insèrent dans l'action générale de l'ARCEP en faveur des consommateurs, conformément notamment aux objectifs qui lui sont fixés par l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), mais aussi dans le cadre de missions spécifiques que lui confie le Parlement, en particulier l'établissement du rapport d'évaluation de l'impact de l'article de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, remis au Parlement le 30 juillet 2010.

L'action de l'ARCEP consiste à s'assurer, d'une part, que les opérateurs sont en mesure de développer des offres innovantes et de qualité à un coût abordable grâce à une concurrence effective et loyale entre eux et, d'autre part, conjointement avec les administrations spécifiquement en charge de la protection des consommateurs, à veiller à ce que les utilisateurs finals –puissent accéder à ces offres dans des conditions satisfaisantes, c'est-à-dire en disposant d'une information transparente, actualisée et homogène sur le contenu des services offerts, ainsi que sur les conditions contractuelles de fourniture de ces mêmes services.

Les propositions de l'ARCEP portent sur les offres à destination du « grand public », indépendamment du type d'utilisateurs finals – consommateurs, entreprises ou collectivités publiques – qui les consomment effectivement, et sans préjudice des travaux que l'ARCEP peut mener sur les offres à destination exclusive des entreprises.

Afin d'élaborer ces propositions, l'ARCEP a procédé, du mois de juillet au mois d'octobre 2010, à un premier cycle de concertation avec les différents acteurs concernés : les opérateurs et les associations qui les représentent, les associations de consommateur et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). L'ARCEP a également recueilli des informations auprès des autres autorités de régulation européennes dans le cadre de l'organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE). Les travaux menés sur la neutralité de l'internet et des réseaux ont aussi alimenté la réflexion de l'ARCEP.

A l'issue de ce premier cycle de concertation, l'ARCEP a soumis à consultation publique du 26 novembre 2010 au 14 janvier 2011, un document qui, après un rappel du cadre juridique et des compétences de l'ARCEP en matière de consommation, établit, sur chacun des thèmes retenus, un diagnostic de la situation avant de formuler des propositions. En parallèle à la consultation publique, l'ARCEP a mené des auditions avec l'ensemble des acteurs concernés en janvier 2011.

Le document final, dont la présente note constitue la synthèse, tient compte des commentaires et remarques formulés au cours de ce second cycle de concertation.

Les propositions n° 1, 6, 17, 18, 19, 24 et 26 constituent un rappel, une interprétation ou une application des dispositions en vigueur ; elles sont donc immédiatement applicables.

Les propositions n° 2, 3, 5, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23, 25, 27, 28, 29 et 30 visent à poursuivre ou à engager des travaux avec les acteurs publics ou privés.

Enfin, les propositions n° 4, 7, 8, 9, 10 et 20 constituent des recommandations que l'ARCEP transmet aux pouvoirs publics (Parlement, Gouvernement et administrations).

L'ARCEP évaluera à la fin de l'année 2011 la mise en œuvre de ces propositions, notamment celles ayant fait l'objet d'engagements des opérateurs auprès des pouvoirs publics.

Volet communications électroniques

1- La transparence des offres de communications électroniques

Afin d'exercer un choix libre et éclairé, le consommateur doit pouvoir disposer d'une information la plus transparente possible conformément notamment aux dispositions de l'article L. 32-1 du CPCE. Des améliorations significatives paraissent nécessaires, tant avant qu'après la souscription d'une offre de communications électroniques par le consommateur.

Les propositions de l'ARCEP portent sur la définition générale d'une information transparente (proposition n° 1) ; sur la mise à disposition d'informations sur le service fourni dans le cadre plus spécifique d'une offre d'accès à l'internet (n° 2) et d'outils permettant de connaître le débit associé à une telle offre (n° 3) ; sur la confirmation par le consommateur de chaque nouvel engagement (n° 4) ; sur la mise à disposition du consommateur d'une information concernant ses usages et les caractéristiques de l'offre qu'il a souscrite (n° 5) ; et sur la précision des modalités formelles d'inscription à l'annuaire universel (n° 6).

2- La fluidité des marchés de communications électroniques

Les marchés de communications électroniques sont caractérisés par la présence persistante, voire croissante, de freins au changement de fournisseur, ce qui limite la capacité des consommateurs à faire jouer effectivement la concurrence.

Dans la suite du rapport qu'elle a remis au Parlement, à la demande de celui-ci, en juillet 2010, les propositions de l'ARCEP visent à renforcer l'information du consommateur sur les dispositions de la loi Chatel en matière de résiliation et sur les frais qu'il encourt en cas de résiliation, souvent liés à la date de début de son engagement (n° 7) ; à généraliser les offres sans engagement (n° 8) ; à faciliter le déverrouillage des terminaux mobiles (n° 9) et à limiter les risques liés au développement des offres multiservices (n° 10). Par ailleurs, l'ARCEP va lancer des travaux portant, d'une part, sur l'engagement contractuel, la séparation du prix du terminal et du prix des services, et les systèmes de points de fidélité mis en place par les opérateurs (n° 11) et d'autre part, sur les restrictions imposées par certains fabricants ou opérateurs sur les équipements, qui peuvent gêner le consommateur qui voudrait faire migrer son environnement numérique (n° 12).

3- La qualité et la disponibilité des services

Depuis plusieurs années, l'ARCEP mène une action globale, en matière de disponibilité et de qualité des services offerts par les opérateurs, et veille à améliorer l'information du consommateur sur la qualité des services.

Les propositions de l'ARCEP visent à renforcer cette démarche en coordonnant la publication des différentes enquêtes, en harmonisant les indicateurs de qualité des services fixe et mobile, en améliorant la comparabilité des indicateurs de qualité de service fixe et en assurant le respect par les prestataires de service universel des objectifs de qualité du service ainsi que la fiabilité de la mesure de cette qualité (n° 13). Il s'agit également de veiller à la qualité de service de l'internet (n° 14) et de suivre les pratiques de gestion de trafic mises en place par les opérateurs (n° 15).

4- Les services à valeur ajoutée (SVA)

Le marché des SVA a vu apparaître de nouvelles pratiques qui suscitent un mécontentement croissant des consommateurs. Cette insatisfaction concerne la transparence, la lisibilité des tarifs, la question de l'usage légitime de ces numéros, mais aussi le développement de certaines pratiques frauduleuses dont les consommateurs peuvent être victimes.

Les propositions de l'ARCEP ont donc pour objectif de restaurer la confiance du consommateur dans les SVA et visent ainsi à renforcer la transparence tarifaire (n° 16, 18 et 20) ; à lutter contre certaines pratiques frauduleuses (n° 21) et à renforcer le contrôle déontologique (n° 19), notamment à travers la création d'une instance spécifique (n° 22). Par ailleurs, l'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter les mesures législatives existantes encadrant les conditions d'accès aux services après-vente et d'assistance technique (n° 17).

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

La directive « service universel » modifiée par l'adoption du nouveau « paquet télécom » renforce les garanties en faveur des personnes handicapées en prévoyant que celles-ci doivent bénéficier d'un accès et d'un choix équivalents à ceux dont bénéficient les autres utilisateurs. En ce domaine, la France apparaît en net retard par rapport à d'autres pays européens.

La proposition n° 23 vise à étudier, avec les acteurs concernés, les mesures que les opérateurs devraient adopter pour assurer cette équivalence, notamment en facilitant la diffusion d'équipements terminaux adaptés ou la mise en place de centres relais pour les personnes sourdes ou malentendantes. L'ARCEP invite également 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.

Volet postal

1- Les procédures de traitement des réclamations

Les prestataires postaux autorisés doivent mettre en place des procédures permettant à leurs clients de déposer des réclamations.

L'ARCEP précise, dans le cadre des nouvelles compétences qui lui incombent à compter du 1^{er} janvier 2011, les modalités de mise en place des mesures de traitement des réclamations des usagers qui n'ont pas obtenu satisfaction à l'issue des réclamations déposées auprès des prestataires postaux (n° 24).

2- Le respect des obligations de service universel et des obligations afférentes aux activités postales

Les prestations relevant du service universel doivent être abordables et d'une qualité déterminée. Le CPCE prévoit par ailleurs une série de dispositions favorables aux consommateurs (par ex : art. L. 9 sur l'information des utilisateurs).

Les propositions faites visent à ce que les utilisateurs de services postaux bénéficient d'offres de service universel abordables, de qualité déterminée (n° 26), accessibles, et qui correspondent à leurs besoins (n° 28). Par ailleurs, l'ARCEP veillera à ce que les utilisateurs bénéficient de toute l'information nécessaire concernant les caractéristiques des prestations

(n° 27) et à ce que les conditions générales et spécifiques de vente de La Poste soient bien conformes aux dispositions du CPCE protégeant les consommateurs (n° 25).

3- Le rôle du cachet de la poste

L'expression « le cachet de la poste » constitue un outil d'encadrement temporel, prévu par de nombreux textes législatifs et réglementaires, de l'exercice par une personne morale ou physique de ses droits et obligations. A ce jour, aucun texte ne détermine le contenu des informations devant y figurer. D'autre part, les opérateurs alternatifs font état des craintes ressenties par leur clientèle quant à la valeur de leurs marquages.

La proposition n° 29 vise donc à préciser les mentions que les prestataires postaux autorisés doivent faire figurer sur les envois postaux à distribuer.

4- Le principe d'égalité de valeur du recommandé

Les prestataires postaux autorisés, ainsi que certaines sociétés telles que les « expressistes » offrent des prestations ayant certaines caractéristiques similaires à celles des envois recommandés de La Poste.

La proposition n° 30 veille donc à rappeler que ces envois ont une même valeur probante notamment devant les juridictions.

Rappel des propositions

Les propositions n° 1, 6, 17, 18, 19, 24 et 26 constituent un rappel, une interprétation ou une application des dispositions en vigueur ; elles sont donc immédiatement applicables. Elles sont identifiées par le signe *.

Les propositions n° 2, 3, 5, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23, 25, 27, 28, 29 et 30 visent à poursuivre ou à engager des travaux avec les acteurs publics ou privés. Elles sont identifiées par le signe **.

Enfin, les propositions n° 4, 7, 8, 9, 10 et 20 constituent des recommandations que l'ARCEP transmet aux pouvoirs publics (Parlement, Gouvernement et administrations). Elles sont identifiées par le signe ***.

Les parties de propositions sur fond grisé constituent une reprise du document de propositions et d'orientations sur la neutralité des réseaux et de l'internet.

Volet communications électroniques

1- La transparence des offres de communications électroniques

Proposition n° 1 *

Pour la mise en œuvre et le respect des objectifs poursuivis par la régulation des communications électroniques prévus au II de l'article L. 32-1 du code des postes et des communications électroniques, notamment le 12°, les opérateurs de communications électroniques doivent 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.

Afin de donner un caractère opérationnel et effectif au principe de transparence mentionné par le code des postes et des communications électroniques, tel que précisé ci-dessus, celui-ci doit être respecté à la fois dans la communication commerciale de tout opérateur de communications électroniques et dans les relations contractuelles entre celui-ci et ses clients, c'est-à-dire dans le libellé du contrat et dans l'exécution de celui-ci. A cette fin, l'opérateur doit proposer, sur son site internet, à chacun de ses clients, un espace personnel dédié. Si le client ne souhaite pas ou ne peut pas disposer d'un tel espace, les informations le concernant doivent lui être fournies par courrier, par exemple, à l'occasion de la transmission de sa facture.

Proposition n° 2 **

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 5 du document « Neutralité de l'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 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 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.

Proposition n° 3 **

Il est proposé que les FAI mettent à disposition du consommateur des outils faciles à utiliser, fournissant une information transparente au sens de la proposition n° 1, en ce qui concerne les débits et les services accessibles :

- 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 d'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. A cette fin, l'ARCEP va engager des travaux avec les acteurs du secteur visant à établir les principes et les modalités d'une telle méthodologie, ainsi qu'à préciser les conditions pratiques de sa mise en œuvre.

Proposition n° 4 ***

Il est proposé que, lorsqu'un consommateur souscrit à distance, à son initiative ou à celle d'un opérateur, une offre ou une option ayant un impact sur la durée initiale d'engagement ou impliquant un réengagement, l'opérateur de communications électroniques doive, d'une part, demander la confirmation expresse de son client, sur un support papier ou électronique pertinent, sur son réengagement ou l'impact de cette souscription sur la durée de son engagement, et, d'autre part, indiquer les modalités d'exercice du droit de rétractation, en particulier son délai.

Proposition n° 5 **

Il est proposé que tout client d'un opérateur de communications électroniques puisse accéder dans les conditions de transparence définies à la proposition n° 1, au moins une fois par an et en cas de demande expresse du client :

- 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 échangées, 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 qu'il a souscrite.

Pour faciliter la mise en œuvre de cette proposition, l'ARCEP va travailler avec les acteurs du secteur afin d'identifier :

- les indicateurs pertinents, d'une part, pour le profil de consommation, d'autre part, pour l'ensemble consolidé du contrat ;
- le (ou les) moyen(s) pertinent(s) de la communication par l'opérateur au consommateur de ces informations.

Ces travaux seront menés en y associant les acteurs publics, les opérateurs et les associations qui les représentent ainsi que les associations de consommateurs.

Proposition n° 6 *

Conformément aux articles L. 34 et R. 10 à R. 10-11 du code des postes et des communications électroniques, un opérateur de communications électroniques doit, au moment de la souscription d'un abonnement, obtenir l'accord exprès du consommateur :

- pour les numéros mobiles, sur son inscription dans l'annuaire universel ;
- pour les numéros fixes, sur son inscription ou 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).

2- La fluidité des marchés de communications électroniques

Proposition n° 7 ***

Les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à mettre à disposition du consommateur, sur leur site internet, un outil pratique permettant d'estimer le montant des frais dus en cas de résiliation¹.

Afin que cet engagement soit pleinement opérationnel, il est nécessaire que le client puisse disposer des dates de début et de fin de son engagement, ainsi que des modalités pratiques d'utilisation d'un tel outil.

En premier lieu, conformément à l'article L. 121-84-3 du code de la consommation, les opérateurs sont tenus de faire figurer sur la facture « *la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou, le cas échéant, mentionner que cette durée minimum d'exécution du contrat est échue.* ».

Par ailleurs, il est proposé que les opérateurs de communications électroniques fassent connaître au client, dans les conditions de transparence définies à la proposition n° 1, au moins une fois par an et en cas de réengagement, la date de début du dernier engagement en cours, ainsi que le lien vers l'outil permettant d'estimer le montant des frais de résiliation dus en cas de résiliation.

Enfin, il est proposé que les opérateurs de communications électroniques rappellent à leurs clients, dans les conditions de transparence définies à la proposition n° 1, au moins une fois par an et en cas de réengagement, les 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.

Proposition n° 8 ***

Les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à offrir au moins une offre sans engagement à leurs clients².

Afin de donner toute sa portée à cet engagement, il est proposé que les opérateurs de communications électroniques offrent, pour chacune de leurs offres de services de communications électroniques, une variante équivalente sans engagement à un prix raisonnable au regard de l'offre avec engagement.

¹ Les engagements pris par la FFT le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation ne valent que pour les opérateurs membres de cette fédération. Néanmoins, certains opérateurs non membres de cette fédération se sont montrés enclins dans leurs échanges avec l'ARCEP, à mettre en œuvre ces engagements.

² Cf. note 1.

Proposition n° 9 ***

Les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à assurer la gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles au bout de trois mois, contre six mois actuellement³.

En complément de cet engagement, il est proposé que tout opérateur de communications électroniques qui commercialise une offre de téléphonie mobile comprenant la fourniture d'un terminal verrouillé soit tenu, au plus tard à la fin du troisième mois suivant l'acquisition, de transmettre au consommateur, gratuitement et de façon automatique, le code et les modalités pratiques de déverrouillage de ce terminal, dans les conditions de transparence définies à la proposition n° 1.

Par ailleurs, il est proposé que lorsqu'un terminal est vendu seul, ou avec une offre de services sans durée minimale d'exécution du contrat, le terminal ne soit pas verrouillé.

Proposition n° 10 ***

Il est proposé que les conditions générales de vente d'une offre multiservices, combinant un abonnement à une offre de services fixes *double play* ou *triple play* et un abonnement à des services mobiles :

- précisent les modalités de la résiliation globale de l'offre ;
- précisent les modalités de résiliation de chacune des composantes de l'offre (service *double play*, *triple play* ou service mobile), en particulier :
 - précisent les effets de la résiliation de l'un des services sur l'allocation de la prime tarifaire éventuellement allouée, ainsi que sur les options liées au couplage, la souscription des services associés et, le cas échéant, la facturation du montant des frais de résiliation ;
 - garantissent, si une durée d'engagement s'applique, 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 ;
- garantissent qu'un consommateur dont les conditions de résiliation partielle conduisent à l'annulation des frais de résiliation soit en mesure, s'il le souhaite, de résilier l'offre globale dans les mêmes conditions.

Il est également proposé que ces conditions générales :

- garantissent que les avantages éventuellement acquis par l'abonné, au titre de son ancienneté ou de sa consommation auprès de son opérateur, seront conservés à l'occasion de la rupture de l'offre multiservices, dans le cas où il resterait client de celui-ci ;
- précisent 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 ».

Enfin, si cette offre multiservices est commercialisée par le biais d'un contrat unique, il est proposé que les conditions générales de vente limitent 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.

³ Cf. note 1.

Proposition n° 11 **

L'ARCEP va mener des travaux avec tous les acteurs concernés (les administrations, les opérateurs et les associations qui les représentent ainsi que les associations de consommateurs) portant sur :

- l'impact et les modalités de mise en œuvre, d'une part, du découplage de la vente des terminaux et des services mobiles et, d'autre part, de la séparation sur les factures du prix du terminal et du prix des services mobiles en cas de vente couplée ;
- l'impact du plafonnement à douze, voire six mois, de la durée maximum d'engagement des offres de services mobiles ;
- les systèmes de points de fidélité mis en œuvre par les opérateurs, leur utilisation par le consommateur et leur impact sur le réengagement de ce dernier.

Par ailleurs, les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à ce que tout consommateur qui, au terme de son engagement, souhaite choisir une autre offre de son choix dans le catalogue de son opérateur, sans pour autant acquérir un nouveau terminal, ait toujours la possibilité de le faire, sans devoir s'engager⁴. En complément de cet engagement, l'ARCEP, dans le cadre des travaux précités, étudiera de manière globale les cas où un réengagement ne pourrait être considéré comme légitime, en matière de communications électroniques.

Proposition n° 12 **

L'ARCEP va engager des travaux visant à mieux apprécier les pratiques suivantes, sur les marchés des services fixes et mobiles, leur impact sur ces marchés et les mesures susceptibles d'être prises :

- les restrictions que peuvent imposer certains fabricants de terminaux ou certains opérateurs de communications électroniques à l'utilisation d'un terminal choisi par le consommateur, en particulier les modems fixes (dits *boxes*) et les *smartphones*, sur le réseau de son choix, ainsi qu'à l'ensemble de ses fonctionnalités ;
- les restrictions que peuvent imposer certains fabricants de terminaux sur la possibilité pour le consommateur d'accéder au contenu, service ou application de son choix ;
- les difficultés que peut rencontrer le consommateur, pour faire migrer son environnement numérique (données personnelles, paramétrages, applications, enregistrements, etc) et en conserver l'usage, par exemple lorsqu'il souhaite changer d'opérateur ou de terminal.

3- La qualité et la disponibilité des services

Proposition n° 13 **

L'ARCEP harmonisera progressivement le calendrier et le contenu de la publication des différentes enquêtes et des indicateurs de qualité des services fixe et mobile.

Elle poursuivra parallèlement avec tous les acteurs concernés les travaux sur les indicateurs de qualité de service fixe afin d'en améliorer la comparabilité.

Enfin, elle continuera 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.

⁴ Cf. note 1.

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 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 qui les représentent ainsi que les associations de consommateurs.

Proposition n° 15 **

Il s'agit d'une reprise de la proposition n° 6 du document « Neutralité de l'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 de leurs propositions à cet égard.

Dans le même temps, l'Autorité va suivre 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.

4- Les services à valeur ajoutée (SVA)

Proposition n° 16 **

S'agissant de la tarification des SVA, l'ARCEP invite les opérateurs de communications électroniques et les prestataires de services à :

- poursuivre 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 particuliers 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.

Proposition n° 17 *

Conformément aux dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008 (dite loi Chatel) et de l'article 87 de la loi du 4 août 2008 (dite loi LME), le consommateur doit pouvoir accéder 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.

L'ARCEP invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter ces dispositions par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels.

Proposition n° 18 *

Conformément à la décision de l'ARCEP n° 2010-0806 du 22 juillet 2010 clôturant l'enquête administrative portant sur les pratiques d'exclusion d'appels téléphoniques vers certains numéros du plan national de numérotation des offres d'abondance, 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 sur le fondement de critères arbitraires, discriminatoires ou non mesurables par les consommateurs. L'ARCEP veillera au strict respect de cette règle.

Proposition n° 19 *

Conformément aux principes applicables à la tarification des services publics, 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.

S'agissant des services sociaux susceptibles, conformément à la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles, l'ARCEP, qui, pour ce qui la concerne, 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, invite le Gouvernement à publier la liste de ces services comme le prévoit l'article 55 de la loi mentionnée ci-dessus.

Proposition n° 20 ***

Il est proposé que tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, intègrent 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.

Proposition n° 21 **

Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'ARCEP va travailler avec les opérateurs à la définition des modalités de mise en œuvre d'une solution de filtrage des appels comportant un numéro surtaxé comme identifiant de l'appelant et étudiera par la suite l'opportunité d'un mécanisme d'indemnisation des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.

Proposition n° 22 **

En cohérence avec la création annoncée par le Gouvernement du Conseil national du numérique, l'ARCEP invite les acteurs du secteur à réfléchir à l'instance déontologique, associant l'ensemble des parties prenantes du secteur (opérateurs, prestataires de services, consommateurs), qui définirait les règles sur l'usage légitime des SVA, notamment en veillant à ce que le prix facturé soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré, par exemple en promouvant un bon niveau de qualité de service et une bonne ergonomie des serveurs vocaux interactifs, et pourrait en assurer le suivi.

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

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.

Conformément aux articles 7, 21 2) et 23 bis de la directive mentionnée ci-dessus, afin de donner un caractère effectif au principe d'équivalence et parallèlement aux travaux menés en collaboration avec les pouvoirs publics, notamment sur la mise en place et le financement des centres relais pour les appels généralistes, l'ARCEP invite les opérateurs et les associations concernées à participer à un groupe de travail sur l'équivalence du choix et de l'accès aux services de communications électroniques, en vue de formaliser des engagements communs. La question de l'accessibilité des *boxes*, du point de vue de leur ergonomie ou des fonctionnalités qu'elles permettent, y sera notamment abordée.

Volet postal

1- Les procédures de traitement des réclamations

Proposition n° 24 *

Conformément à l'article 4 de l'arrêté du 3 mai 2006 pris en application de l'article R. 1-2-6 du code des postes et des communications électroniques, des procédures de traitement des réclamations accessibles, simples et gratuites doivent être disponibles et mises en place par les opérateurs postaux autorisés.

Dans le cadre de ses nouvelles compétences, l'ARCEP a mis en place, au 1^{er} janvier 2011, les outils, moyens et procédures nécessaires au traitement des réclamations des usagers des services postaux qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures mises en place par les prestataires de services postaux autorisés. Une synthèse des avis rendus sera régulièrement publiée sur le site internet de l'ARCEP ainsi qu'un bilan annuel. Cette publicité devrait permettre de créer une jurisprudence concrète pour tous les opérateurs.

2- Le respect des obligations de service universel et des obligations afférentes aux activités postales

Proposition n° 25 **

L'ARCEP veillera à ce que les dispositions prévues par les conditions générales ou spécifiques de vente de La Poste soient conformes aux dispositions concernant le service universel postal, aux obligations contenues dans son autorisation et aux autres obligations précisées par le code des postes et des communications électroniques.

Proposition n° 26 *

Conformément à l'article L. 5-2,4° du code des postes et des communications électroniques, l'ARCEP s'assurera que La Poste rend public le résultat des mesures de la qualité du service universel, en veillant à la clarté, la lisibilité et la comparabilité dans le temps de ces informations. Elle poursuivra les travaux menés avec La Poste pour assurer la fiabilité des mesures.

Parallèlement, et comme le prévoit l'article L. 5-2, 3° du même code, l'ARCEP veillera, dans le cadre de ses nouvelles compétences, à ce que les tarifs du service universel respectent le principe d'abordabilité.

Proposition n° 27 **

L'ARCEP poursuivra son action pour améliorer la transparence sur les caractéristiques et la qualité des prestations du service universel postal afin que les utilisateurs bénéficient d'une information accessible, exacte, intelligible, objective dans sa présentation, et complète, et fassent leur choix en toute connaissance de cause.

Proposition n° 28 **

L'offre « Mini Max », qui relève du service universel, doit être accessible aux utilisateurs de services postaux, conformément aux articles L.1 et L.2 du code des postes et des communications électroniques.

L'ARCEP mène des travaux pour déterminer dans quelle mesure les conditions de poids et de format pourraient être étendues pour permettre l'envoi d'objets de plus de deux centimètres d'épaisseur et d'un poids de plus d'un kilogramme dans des conditions proches de celles de la lettre.

3- Les mentions figurant sur les envois postaux

Proposition n° 29 **

Divers textes législatifs et réglementaires accordent la même valeur probante au timbre à date (« le cachet de la poste faisant foi ») quel que soit l'opérateur postal ayant acheminé l'envoi.

L'ARCEP va déterminer comment s'appliquent les dispositions liées au cachet de la poste compte tenu de la libéralisation postale et rendra ses conclusions d'ici au 30 mars 2011.

4- Le principe d'égalité de valeur du recommandé

Proposition n° 30 **

L'ARCEP va mener une action d'information de tous les acteurs publics et privés concernés, pour leur rappeler qu'il n'existe pas de monopole de la lettre recommandée. En effet, tous les prestataires de service postaux, y compris ceux n'ayant pas besoin d'autorisation postale, tels notamment les « *expressistes* », peuvent proposer à leurs clients un service de lettre recommandée avec la même valeur probante, dès lors que cette offre permet d'attester du dépôt et de la distribution dans des conditions équivalentes à celles de l'arrêté du 7 février 2007 pris en application de l'article R. 2-1 du code des postes et des communications électroniques ou dans les conditions prévues par le décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

*

* *

L'ARCEP évaluera à la fin de l'année 2011 la mise en œuvre de ces propositions, notamment celles ayant fait l'objet d'engagements des opérateurs auprès des pouvoirs publics.