

Avis du Conseil national de la consommation en date du 11 juillet 2006 relatif à un guide pratique des communications électroniques

NOR : *ECOC0600239V*

En application du mandat donné au Conseil national de la consommation par le ministre délégué à l'industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques.

Au terme de ces travaux, le bureau du Conseil national de la consommation adopte l'avis ci-après.

I. – OBJECTIFS

Si l'innovation et la diversité des services de communications électroniques ont permis de répondre aux besoins variés et en constante évolution des consommateurs, la technicité et la multiplicité des offres ont en même temps été des facteurs de complexité. Ceci a notamment pu se mesurer, au cours de ces dernières années, au travers de l'essor des litiges opposant opérateurs et utilisateurs de services de communications électroniques.

Parce qu'un grand nombre de ces litiges provient d'un décalage entre les caractéristiques intrinsèques des services offerts et la perception qu'en ont certains utilisateurs au moment de la souscription à une offre, il est apparu indispensable d'élaborer un guide pédagogique sectoriel.

Réalisé dans la concertation avec l'ensemble des acteurs du secteur (opérateurs de téléphonie fixe et mobile, câblo-opérateurs, fournisseurs d'accès à internet) et des représentants des consommateurs, ce guide :

- vise à donner des éléments de compréhension sur le fonctionnement des différentes technologies utilisées pour accéder aux services de téléphonie et d'internet ;
- a vocation à renseigner les consommateurs sur les droits et devoirs qui incombent à chacune des parties au contrat. En outre, afin de prévenir les litiges, il attire l'attention des consommateurs sur les réflexes à avoir lors de chacune des étapes de la vie du contrat ;
- explicite les principaux termes techniques, commerciaux (à l'exclusion des noms de marque et noms déposés) et contractuels spécifiques au secteur et apparaissant notamment dans les publicités des offres proposées par les opérateurs.

II. – RECOMMANDATIONS

Fruit de la collaboration et de la concertation des représentants des pouvoirs publics, des professionnels du secteur des communications électroniques et des associations de consommateurs, le guide pratique des communications électroniques est un produit du Conseil national de la consommation et fait partie intégrante du présent avis.

Les recommandations contenues dans cet avis portent sur l'ensemble des services de communications électroniques visés à l'article L.32, point 6, du code des postes et des

communications.

A. – Contenu

Le Conseil national de la consommation arrête le contenu du guide ainsi qu'il suit. Il comprend trois parties dont l'objet est respectivement d'apporter des précisions d'ordre technique sur le fonctionnement des systèmes de communications électroniques, d'apporter des réponses aux questions pratiques qui se posent avant et après conclusion d'un contrat, de compléter ces informations par des fiches techniques et un glossaire. Ces différents thèmes sont traités de la manière suivante :

Comment ça marche :

- Téléphonie fixe.
- Téléphonie mobile.
- Internet.

Questions pratiques :

Avant :

- Choisir :
 - Mes besoins.
 - Ai-je techniquement accès aux services choisis ?
 - Quels sont les équipements nécessaires ?
 - Quel est le coût global des services ?
 - Où et comment puis-je acheter ?
 - Quelles précautions puis-je prendre ?
- Souscrire :
 - Quelles sont les conditions pour souscrire ?
 - Quels sont les engagements de mon opérateur ?
 - Quels sont mes engagements ?

Pendant :

- Gérer le quotidien :
 - Comment contacter mon service clients ?
 - Comment suivre ma consommation ?
 - Ma facture.
 - Comment gérer mes services et mes options ?
 - Les conditions de l'offre peuvent-elles évoluer ?
 - Que faire quand ça ne fonctionne pas ?
 - Comment régler un litige ?
 - Et si je veux céder mon contrat d'abonnement ?
- Gérer les événements :
 - Que faire en cas de perte ou de vol de téléphone mobile ?
 - Comment utiliser mon téléphone mobile à l'étranger ?
 - Quelles sont les démarches en cas de déménagement ?

- Comment réagir face aux abus et aux fraudes ?

Après :

- Résilier :
 - Comment mettre fin à mon contrat ?
- Changer :
 - Comment changer d'opérateur et conserver mon numéro ?

Fiches techniques et glossaire :

- Fiche 1 : le dégroupage d'une ligne téléphonique.
- Fiche 2 : les débits.
- Fiche 3 : Les équipements à domicile.
- Fiche 4 : Communications électroniques et accès à la télévision.
- Glossaire.

B. – Diffusion

Les parties ayant pris part à l'élaboration de ce guide partagent unanimement le souhait de le voir diffusé le plus largement possible. Le Conseil national de la consommation recommande donc que ce guide soit mis à disposition du public par tout moyen et à l'initiative de chaque partie autorisée dans le respect des conditions énoncées ci-après.

Conditions de diffusion :

Le guide pratique ne peut être diffusé qu'intégralement, dans le respect strict de son contenu et de sa forme. Toutefois, son utilisation partielle est possible sous réserve de l'accord de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Dans ce cas, le document concerné devra préciser les voies et moyens permettant au lecteur d'accéder à l'intégralité du guide.

Le guide n'est pas un produit marchand. Le CNC considère que sa diffusion peut être assurée sur tout type de support, à condition que celle-ci ne soit pas faite à des fins commerciales ou publicitaires. A ce titre, il est entendu qu'il sera proposé gratuitement au consommateur ou sans surcoût s'il fait l'objet d'un encart au sein d'une publication payante. Cette disposition ne fait cependant pas obstacle à ce qu'une association ou une entreprise qui financerait l'édition papier du guide dans sa version intégrale puisse faire mention de ce financement.

Toute association ou entreprise n'ayant pas participé à la conception du guide et souhaitant le diffuser peut être autorisée à le faire par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes à condition d'avoir pris l'engagement de mettre en œuvre les règles, principes et recommandations qu'il rappelle ainsi que ceux mentionnés dans le présent avis.

Il peut également être diffusé par le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, ses directions ou tout autre service ou organisme placé sous son contrôle.

Le CNC recommande que le guide puisse être diffusé sans délai.

Il recommande, par ailleurs, qu'un bilan soit fait sur sa diffusion, l'actualité de son contenu et son adéquation aux besoins d'information des consommateurs au plus tard un an après la publication du

présent avis.