

**AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF A UN GUIDE PRATIQUE DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

NOR ECEC0823856 V

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.

Ces travaux ont notamment abouti à l'élaboration et à la diffusion d'un guide pratique des communications électroniques en juillet 2006. De nombreuses évolutions réglementaires et technologiques étant intervenues depuis cette première édition, il a paru nécessaire de procéder à son actualisation au sein d'un sous-groupe de travail durant l'été 2008.

Aux termes de ces travaux, le Conseil National de la Consommation adopte le projet d'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'importance 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 pratique des communications électroniques.

Réalisé dans la concertation avec les opérateurs membres de la Fédération française des télécoms et les associations nationales de consommateurs et d'usagers, 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, 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.

L'ensemble de ces éléments d'information doit ainsi permettre à terme le reflux du nombre de réclamations visant les opérateurs de communications électroniques.

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 une réalisation 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 au 6°) de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques.

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
- La convergence

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 /

GERER LE QUOTIDIEN

Comment contacter mon service clients ?

Comment gérer mes services et mes options ?

Ma facture

Comment suivre ma consommation ?

Les conditions de l'offre peuvent-elles évoluer ?

Que faire quand ça ne fonctionne pas ?

Comment régler un litige ?

Si je veux céder mon contrat d'abonnement ?

GERER LES EVENEMENTS

Que faire en cas de vol de téléphone mobile ?

Que faire en cas de changement de ligne non sollicité (écrasement à tort) ?

Comment utiliser mon téléphone mobile à l'étranger ?

Quelles sont les démarches en cas de déménagement ?

Comment réagir face aux abus et aux fraudes ?

APRES /

RESILIER

Comment mettre fin à mon contrat ?

Comment changer d'opérateur et conserver mon numéro ?

Pour en savoir plus

Fiche technique 1 : le dégroupage d'une ligne téléphonique

Fiche technique 2 : les débits

Fiche technique 3 : Les équipements à domicile

Fiche technique 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 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, de l'industrie et de l'emploi, 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 et sur la validité de son contenu deux ans après la publication du présent avis, sauf si intervient un événement majeur nécessitant plus rapidement son actualisation.

Le guide est disponible sur :

<http://www.dgcrf.bercy.gouv.fr/documentation/publications/brochures.htm>

et <http://www.finances.gouv.fr/conseilnationalconsommation/avis.htm>