

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF À LA MISE À DISPOSITION DE FICHES D'INFORMATION STANDARDISÉES DANS LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

NOR ECOC0600200 V 22

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. Ce groupe a élaboré un ensemble de recommandations afin de permettre la mise à disposition de fiches d'information standardisées par les fournisseurs de services et de communications électroniques.

Aux termes de ces travaux le Conseil National de la Consommation adopte l'avis ci-après.

Objectifs

Le développement de la concurrence dans le secteur des communications électroniques s'est accompagné d'une multiplication des offres proposées au consommateur. Ces offres, parfois complexes, se différencient par leur contenu et par la présentation qui en est faite.

En dépit de cette diversité, le consommateur ne dispose pas toujours des informations les plus pertinentes pour effectuer son choix.

Dans ses avis rendus en 2002 et 2003, le Conseil National de la Consommation a émis un ensemble de recommandations pour améliorer l'information pré-contractuelle du consommateur et lui fournir les éléments nécessaires à l'exercice de son choix. Il a ainsi défini deux documents :

- une fiche d'information pré-contractuelle dont la finalité est de décrire les principales dispositions du contrat,
- un document tarifaire dont l'objet est de décrire précisément les conditions tarifaires proposées à la souscription du contrat.

Afin de prolonger cette démarche et de donner la possibilité au consommateur d'effectuer des comparaisons entre les différentes offres proposées, le principe a été adopté de mettre à sa disposition des fiches d'information standardisées. Ces fiches qui font apparaître clairement les caractéristiques principales des offres sont élaborées sous forme de tableau, selon une présentation harmonisée quant aux libellés des champs et à leur nombre minimal.

LES PRINCIPES

Le présent avis s'applique à l'ensemble des fournisseurs de services de communications électroniques.

La mise en place de fiches d'information standardisées est aussi large que possible. Elle intervient pour des offres répondant globalement à l'essentiel de la demande. En pratique, une fiche est établie

- pour chaque offre, ou groupe d'offres, en cours de commercialisation et répondant à une part significative de la demande,
- pour chaque offre, ou groupe d'offres, faisant l'objet d'une promotion commerciale, sous quelque forme que ce soit.

Chaque fournisseur de services de communications électroniques établit les fiches correspondant à ses offres ou groupe d'offres de téléphonie fixe (abonnement, forfait et, si justifié, communications), de téléphonie mobile, d'accès à Internet et ses offres « multiservices » conformément aux fiches-types figurant en annexe.

Chaque fiche est dénommée « fiche d'information standardisée », à l'exclusion de toute autre dénomination. Elle est rédigée en français et fait apparaître le nom du fournisseur de services, le nom de l'offre et ses caractéristiques essentielles ainsi que la date de mise à jour. Les rubriques figurant dans les fiches-types peuvent être complétées, en tant que de besoin, de rubriques supplémentaires. Dans ce cas, les rubriques ajoutées viennent s'insérer à la suite de celles prévues par la fiche-type.

Elle se présente sous la forme d'un tableau comportant deux colonnes dans lesquelles sont mentionnées :

- dans la colonne de gauche, les différentes rubriques correspondant aux caractéristiques essentielles des offres ou groupe d'offres ; les rubriques sont toujours mentionnées dans le même ordre ;
- dans la colonne de droite, les informations correspondantes (montants en euros et autres informations pertinentes).

La terminologie retenue est celle qui a été définie dans l'avis du Conseil National de la Consommation de 2003, rappelée et complétée en annexe.

Chaque fiche est réalisée dans des conditions en assurant la meilleure lisibilité.

Les fiches d'information standardisées sont mises à disposition des consommateurs de la façon la plus large possible.

Elles sont en particulier mises à disposition des consommateurs par les fournisseurs de services de communications électroniques

- sur leurs sites Internet, en étant accessibles par un lien direct dès la première page de présentation des offres,
- dans les points de vente à leur enseigne exclusive, selon des modalités qui permettent à tout consommateur d'en obtenir un exemplaire,
- sur demande, auprès de chacun des fournisseurs de services de communications électroniques.

Les fournisseurs de services de communications électroniques s'engagent en outre à faire leurs meilleurs efforts pour favoriser leur mise à disposition dans les réseaux qui ne sont pas à leur enseigne exclusive. A cette fin, ils s'engagent à faire parvenir aux distributeurs les fiches sous format papier ou électronique. Les associations représentatives des consommateurs et du secteur des communications électroniques s'accordent sur la nécessité de sensibiliser les distributeurs. Les associations de

consommateurs insistent tout particulièrement auprès des professionnels et des pouvoirs publics pour que ces efforts soient portés en direction des points de vente spécialisés.

Téléphone fixe

Abonnement

Chaque fiche d'information standardisée fait apparaître pour une offre ou un groupe d'offres, dans l'ordre suivant

- le nom de l'offre ou du groupe d'offres
- le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres,
- la durée minimale d'engagement,
- la description de l'offre ou du groupe d'offres,
- les frais de mise en service
- le délai indicatif de mise à disposition
- l'indication du dépôt de garantie éventuel et de son montant,
- les options incluses dans l'offre,
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client,
- la description du service clients et de ses conditions tarifaires

Chaque rubrique est remplie conformément aux indications figurant dans les fiches-types annexées au présent-avis.

Lorsqu'une offre ou un groupe d'offres donne lieu à une promotion, le prix promotionnel accompagné de la durée de la promotion et de sa description fait l'objet d'une rubrique particulière insérée immédiatement après le nom de l'offre ou du groupe d'offres.

Communications

Chaque fiche d'information standardisée fait apparaître pour une offre ou un groupe d'offres, dans l'ordre suivant

- le nom de l'offre ou du groupe d'offres
- le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres,
- la durée minimale d'engagement,
- la description de l'offre ou du groupe d'offres,
- la description des modalités de décompte des communications incluses dans l'offre,
- les options incluses dans l'offre,
- l'indication du dépôt de garantie éventuel et de son montant,
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client,
- les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires,
- la description du service clients et de ses conditions tarifaires

Chaque rubrique est remplie conformément aux indications figurant dans les fiches-types annexées au présent-avis.

Lorsqu'une offre ou un groupe d'offres donne lieu à une promotion, le prix promotionnel accompagné de la durée de la promotion et de sa description fait l'objet d'une rubrique particulière insérée immédiatement après le nom de l'offre ou du groupe d'offres.

Téléphonie mobile

Chaque fiche d'information standardisée fait apparaître pour une offre ou un groupe d'offres :

- le nom de l'offre ou du groupe d'offres,
- les conditions d'éligibilité éventuelles,
- le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres,
- la durée minimale d'engagement,
- la description de l'offre ou du groupe d'offres,
- la description des modalités de décompte des communications incluses dans l'offre,
- les options incluses dans l'offre,
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client,
- les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires,
- la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

Chaque rubrique est remplie conformément aux indications figurant dans les fiches-types annexées au présent-avis.

Lorsqu'une offre ou un groupe d'offres donne lieu à une promotion, le prix promotionnel accompagné de la durée de la promotion et de sa description fait l'objet d'une rubrique particulière insérée immédiatement après le nom de l'offre ou du groupe d'offres.

Accès à Internet

Chaque fiche d'information standardisée fait apparaître pour une offre ou un groupe d'offres :

- le nom de l'offre ou du groupe d'offres,
- les conditions d'éligibilité éventuelles,
- le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres,
- le prix (TTC) de vente ou de location du modem,
- la durée minimale d'engagement,
- la description de l'offre ou du groupe d'offres,
- les frais de mise en service,
- le délai indicatif de mise à disposition de l'accès,
- l'indication du dépôt de garantie éventuel et de son montant,
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client,
- les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires,
- le débit estimé en réception,
- la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

Chaque rubrique est remplie conformément aux indications figurant dans les fiches-types annexées au présent-avis.

Lorsqu'une offre ou un groupe d'offres donne lieu à une promotion, le prix promotionnel accompagné de la durée de la promotion et de sa description fait l'objet d'une rubrique particulière insérée immédiatement après le nom de l'offre ou du groupe d'offres.

Offre multiservices

Chaque fiche d'information standardisée fait apparaître pour une offre ou un groupe d'offres :

- le nom de l'offre ou du groupe d'offres,
- les conditions d'éligibilité éventuelles,
- le prix mensuel (TTC) de l'offre ou du groupe d'offres,
- le prix (TTC) de vente ou de location des équipements (modem, décodeur télévision),
- la durée minimale d'engagement,
- la description de l'offre ou du groupe d'offres,
- les frais de mise en service,
- le délai indicatif de mise à disposition de l'accès,
- l'indication du dépôt de garantie éventuel et de son montant,
- la description des conditions de résiliation à l'initiative du client,
- le débit estimé en réception,
- la description des communications téléphoniques incluses dans l'offre,
- la mention de services, chaînes ou bouquets de télévision inclus,
- les caractéristiques techniques principales et équipements éventuellement nécessaires,
- la liste des services, chaînes ou bouquets de télévision accessibles et payants,
- la description du service clients et de ses conditions tarifaires.

Chaque rubrique est remplie conformément aux indications figurant dans les fiches-types annexées au présent-avis.

Lorsqu'une offre ou un groupe d'offres donne lieu à une promotion, le prix promotionnel accompagné de la durée de la promotion et de sa description fait l'objet d'une rubrique particulière insérée immédiatement après le nom de l'offre ou du groupe d'offres.

* * *

Le présent avis s'applique dès sa publication au BOCCRF. Toutes les fiches correspondant aux offres mentionnées dans le présent avis seront disponibles au plus tard six mois après cette publication.

Un suivi de cet avis sera effectué un an après sa publication

ANNEXE

1 – Téléphonie fixe

abonnement téléphonique

Nom de l'offre ou groupe d'offres: <i>Nom commercial ou usuel ou libellé du catalogue tarifaire de l'offre ou groupe d'offres</i>	
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	<i>Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres, hors promotion</i>
Durée minimale d'engagement	<i>Durée minimale exprimée en mois correspondant à la durée de l'engagement contractuel</i>
Description de l'offre ou groupe d'offres	<i>Description des caractéristiques essentielles de l'offre ou du groupe d'offres</i>
Frais de mise en service	<i>Montant en euros TTC des frais d'ouverture ou de mise en service de l'accès</i>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	<i>Mention du délai en jours/semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture effective de l'accès</i>
Dépôt de garantie	<i>Le cas échéant, réponse "oui" avec indication du montant en euros. Champ facultatif si dépôt de garantie non demandé à l'ensemble des clients pour accéder à l'offre.</i>
Options Incluses	<i>Description des options incluses dans l'offre ou groupe d'offres</i>
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<i>Description des conditions de résiliation, le coût éventuel en euros TTC, ainsi que la durée du préavis à respecter avec mention du renvoi éventuel aux modalités précisées dans les conditions générales de l'offre</i>
Service clients	<i>Description des conditions tarifaires (gratuit, inclus dans le forfait ou x € par minute) et du type d'assistance téléphonique (le cas échéant, technique et commerciale), avec les horaires et jours d'ouverture</i>

Communications

Nom de l'offre ou du groupe d'offres : Nom commercial ou usuel ou libellé du catalogue tarifaire de l'offre ou du groupe d'offres	
Prix promotionnel mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres dans le cadre d'une promotion tarifaire, suivi de la durée d'application de cette promotion en mois et du contenu de cette promotion
Durée de la promotion Description de la promotion	
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres, hors promotion
Durée minimale d'engagement	Durée minimale exprimée en mois correspondant à la durée de l'engagement contractuel
Description de l'offre ou du groupe d'offre	Description des caractéristiques essentielles de l'offre ou du groupe d'offres
Décompte des communications incluses	Description des modalités de décompte du coût des communications incluses dans l'offre ou groupe d'offres
Options incluses	Description des options incluses dans l'offre ou groupe d'offres
Dépôt de garantie	Le cas échéant, réponse "oui" avec indication du montant en euros. Champ facultatif si dépôt de garantie non demandé à l'ensemble des clients pour accéder à l'offre.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	Description des conditions de résiliation, le coût éventuel en euros TTC, ainsi que la durée du préavis à respecter avec mention du renvoi éventuel aux modalités précisées dans les conditions générales de l'offre
Caractéristiques techniques/équipements	Sélection du nom de la technologie du réseau support à la communication électronique, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ▪ R.T.C* ▪ A.D.S.L * ▪ câble accompagnée éventuellement d'une zone de texte libre mentionnant la nécessité de disposer d'un terminal compatible
Service clients	Description des conditions tarifaires (gratuit, inclus dans le forfait ou x € par minute) et du type d'assistance téléphonique (le cas échéant, technique et commerciale), avec les horaires et jours d'ouverture

*ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line –

*RTC : Réseau Téléphonique Commuté-

2 – Téléphonie mobile

<p>Nom de l'offre ou du groupe d'offres: <i>Nom commercial ou usuel ou libellé du catalogue tarifaire de l'offre ou du groupe d'offres</i> <i>Indication de la nature de l'offre ou du groupe d'offres : sélection d'un terme qualifiant la nature de l'offre ou du groupe d'offres parmi les termes suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Forfaits</i> ▪ <i>Prépayés</i> ▪ <i>Comptes bloqués</i> 	
<p>Sous conditions d'éligibilité <i>renvoi vers l'information sur les zones de couverture ou d'accessibilité de l'offre ou des services. Champ facultatif pour les offres mobiles GSM /2G</i></p>	
<p>Prix promotionnel (mensuel) de l'offre ou du groupe d'offres</p> <p>Durée de la promotion</p> <p>Description de la promotion</p>	<p><i>Montant en euros TTC du tarif (mensuel) de l'offre ou groupe d'offres dans le cadre d'une promotion tarifaire, suivi de la durée d'application de cette promotion en mois et de la description de cette promotion</i></p>
<p>Prix (mensuel) de l'offre ou du groupe d'offres</p>	<p><i>Montant en euros TTC du tarif (mensuel) de l'offre ou groupe d'offres, hors promotion</i></p>
<p>Durée minimale d'engagement</p>	<p><i>Durée minimale exprimée en mois correspondant à la durée de l'engagement contractuel</i></p>
<p>Description de l'offre ou du groupe d'offres</p>	<p><i>Description des caractéristiques essentielles de l'offre ou groupe d'offres et notamment le type d'appels inclus dans le forfait</i></p>
<p>Décompte des communications incluses</p>	<p><i>Description des modalités essentielles et/ou spécifiques de décompte du coût des communications incluses dans l'offre ou groupe d'offres</i></p>
<p>Options incluses</p>	<p><i>Description des options incluses dans l'offre ou groupe d'offres</i></p>
<p>Conditions de résiliation à l'initiative du client</p>	<p><i>Description des conditions de résiliation, le coût éventuel en euros TTC, ainsi que la durée du préavis à respecter avec mention du renvoi éventuel aux modalités précisées dans les conditions générales de l'offre</i></p>
<p>Caractéristiques techniques/équipements</p>	<p><i>Indication du nom de la technologie du réseau soit :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>GSM</i> ▪ <i>GPRS</i> ▪ <i>EDGE</i> ▪ <i>UMTS</i> <p><i>avec éventuellement mention de la nécessité de disposer d'un terminal adéquat</i></p>
<p>Service clients</p>	<p><i>Description des conditions tarifaires (gratuit, inclus dans le forfait ou x € par minute) et du type d'assistance téléphonique (le cas échéant, technique et commerciale), avec les horaires et les jours d'ouverture</i></p>

3 – Accès à Internet

Nom de l'offre ou du groupe d'offres : <i>Nom commercial ou usuel ou libellé du catalogue tarifaire de l'offre ou du groupe d'offres</i>	
Sous conditions d'éligibilité : <i>renvoi vers l'information sur les zones de couverture ou d'accessibilité de l'offre ou des services</i>	
Prix promotionnel mensuel de l'offre ou du groupe d'offres Durée de la promotion Description de la promotion	<i>Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres dans le cadre d'une promotion tarifaire, suivi de la durée d'application de cette promotion en mois et du contenu de cette promotion (hors tarif du modem)</i>
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	<i>Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres, hors promotion (hors tarif du modem)</i>
Modem	<i>Montant de la location en euros TTC par mois ou prix de vente en euros TTC du modem nécessaire à la connexion au réseau permettant l'accès à l'offre</i>
Durée minimale d'engagement	<i>Durée minimale exprimée en mois correspondant à la durée de l'engagement contractuel</i>
Frais de mise en service	<i>Montant des frais de mise en service en euros TTC</i>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	<i>Mention du délai en jours/semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture de l'accès</i>
Dépôt de garantie	<i>Le cas échéant, réponse "oui" avec indication du montant en euros. Champ facultatif si dépôt de garantie non demandé à l'ensemble des clients pour accéder à l'offre.</i>
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<i>Description des conditions de résiliation, le coût éventuel en euros TTC, ainsi que la durée du préavis à respecter avec mention du renvoi éventuel aux modalités précisées dans les conditions générales de l'offre</i>
Caractéristiques techniques/équipements	<i>Sélection du nom de la technologie du réseau support à la communication électronique, par exemple :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ R.T.C* ▪ A.D.S.L * ▪ câble <i>accompagnée éventuellement d'une zone de texte libre mentionnant la nécessité de disposer d'un terminal compatible</i>
Débit estimé en réception (en bps ATM/IP)	<i>Indication du débit estimé (nombre) en réception selon les deux normes ATM et IP</i>
Service clients	<i>Description des conditions tarifaires (gratuit, inclus dans le forfait ou x € par minute) et du type d'assistance téléphonique (le cas échéant, technique et commerciale), avec les horaires et les jours d'ouverture</i>

4 – Offres Multiservices
Internet + Téléphone + Télévision

Nom de l'offre ou du groupe d'offres: nom commercial ou usuel ou libellé du catalogue tarifaire de l'offre ou groupe d'offres. Si le nom ne décrit pas explicitement le type de services inclus, obligation de signifier par le nom (TV, Téléphonie, Internet, Visio,...) ou par des logos précis le contenu de l'offre ou du groupe d'offres		
Sous conditions d'éligibilité : renvoi vers l'information sur les zones de couverture ou d'accessibilité de l'offre ou des services		
- Prix promotionnel mensuel de l'offre ou du groupe d'offres - Durée de la promotion - Description de la promotion	Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres dans le cadre d'une promotion tarifaire, suivi de la durée d'application de cette promotion en mois et de la description de cette promotion (Hors modem et décodeur TV)	
Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres	Montant en euros TTC du tarif mensuel de l'offre ou groupe d'offres, hors promotion (Hors modem ou décodeur TV)	
Équipements	Modem	Montant en euros TTC du prix de vente ou de location en euros TTC par mois du modem permettant l'accès au réseau
	Décodeur TV	Montant en euros TTC du prix de vente ou de location en euros TTC par mois du décodeur permettant l'accès aux services télévisuels inclus dans l'offre ou le groupe d'offre
Durée d'engagement	Durée minimale exprimée en mois correspondant à la durée de l'engagement contractuel	
Frais de mise en service	Montant en euros TTC des frais d'ouverture ou de mise en service de l'accès	
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Mention du délai en jours/semaines entre l'acceptation de l'offre et l'ouverture effective de l'accès	
Dépôt de garantie	Le cas échéant, réponse "oui" avec indication du montant en euros. Champ facultatif si dépôt de garantie non demandé à l'ensemble des clients pour accéder à l'offre.	
Conditions de résiliation à l'initiative du client	Description des conditions de résiliation, le coût éventuel en euros TTC, ainsi que la durée du préavis à respecter avec mention du renvoi éventuel aux modalités précisées dans les conditions générales de l'offre	
Débit estimé en réception (en bps ATM/IP)	Zone de texte indiquant le débit estimé en réception selon les deux normes ATM et IP*	
Communications téléphoniques incluses	Description des caractéristiques essentielles de l'offre de téléphonie incluse dans l'offre ou groupe d'offres Le cas échéant, le nombre de SMS ou MMS inclus Le cas échéant, cf. renvoi en bas de tableau pour la liste des pays (1)	
Caractéristiques techniques/équipements	Sélection du nom de la technologie du réseau support à la communication électronique, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ▪ R.T.C* ▪ A.D.S.L * ▪ câble accompagnée éventuellement d'une zone de texte libre mentionnant la nécessité de disposer d'un terminal compatible	
Services, Chaînes ou bouquets TV inclus	zone de texte indiquant si « oui ou non » le prix indiqué précédemment comprend des services ou des chaînes TV ou des bouquets de chaînes, si liste de chaînes ou de bouquets cf. renvoi en bas de tableau (2)	
Services, Chaînes ou bouquets TV accessibles payants	zone de texte indiquant la liste des services ou des chaînes TV ou des bouquets de chaînes accessibles payants en sus, si liste de chaînes ou de bouquets cf. renvoi en bas de tableau (3)	
Service clients	Description des conditions tarifaires (gratuit, inclus dans le forfait ou x € par minute) et du type d'assistance téléphonique (le cas échéant, technique et commerciale), avec les horaires et les jours d'ouverture	

1 – Pays 2 – Chaînes ou bouquets 3 – Chaînes ou bouquets

* ATM : Asynchronous Transfer Mode – *ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line – *IP : Internet Protocol-

*RTC : Réseau Téléphonique Commuté - *FTTH : Fiber To The Home