

## Sommaire

- Mesures de la Loi Chatel relatives aux services de communications électroniques ..... 2
- Guide pratique des communications électroniques ..... 5
- Prendre en charge les consommateurs en cas de changements de ligne non sollicités 6
- Lutte contre les SMS indésirables ..... 7
- Corriger les difficultés rencontrées par les consommateurs lors des changements de ligne non sollicités ..... 10
- Présentation de la Fédération Française des Télécoms ..... 25

## Mesures de la loi Chatel relatives aux services de communications électroniques

*Les services de communications électroniques (téléphonie fixe, mobile, internet) sont omniprésents dans la vie de tous les Français (51 millions de clients mobiles, 15 millions de clients internet) et représentent 3% du budget des ménages.*

*Mais les Français souhaitent davantage de protection, ce qu'atteste le grand nombre de réclamations de consommateurs recensées dans le « baromètre des réclamations ». En outre, la concurrence ne joue pas assez car les consommateurs sont engagés sur de trop longues durées.*

*Afin d'améliorer la confiance des consommateurs et la fluidité du marché, la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs comprend 11 articles relatifs au secteur des communications électroniques. L'objectif est de faire du consommateur le véritable régulateur du marché grâce à :*

- *la transparence des prix et des conditions contractuelles*
- *la mobilité et la capacité réelle de choix du client*
- *la concurrence effective entre les opérateurs.*

*Les principales mesures sont :*

- *l'amélioration des conditions de sortie des contrats pour augmenter l'intensité concurrentielle au bénéfice des consommateurs :*
  - *préavis de résiliation et délais de restitution des avances et des dépôts de garantie ramenés à 10 jours*
  - *possibilité de quitter son opérateur au bout d'un an moyennant le paiement du quart des mensualités restant dues*
- *la transparence pour remédier aux abus :*
  - *hotlines accessibles via des numéros non-surtaxés, gratuité du temps d'attente on-net*
  - *information renforcée du consommateur pour les appels aux numéros gratuits et aux services de renseignements téléphoniques.*

Les mesures relatives au secteur des communications électroniques de la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs sont issues d'un long travail de concertation avec les associations de consommateurs et les professionnels dans le cadre du Conseil national de la consommation, marqué par l'organisation de trois tables rondes les 27 septembre 2005, 20 mars 2006 et 25 septembre 2007. En outre, le texte présenté par le Gouvernement a été enrichi par l'adoption de nombreux amendements lors du vote au Parlement.

## 1- les difficultés rencontrées par les consommateurs

Le secteur des communications électroniques se distingue depuis plusieurs années car :

- ce secteur est celui qui ressort en tête des sondages : selon une enquête du CREDOC réalisée en 2005, 65,4% des Français ressentent une insuffisance de protection dans la téléphonie et l'internet
- le « baromètre des réclamations » le place en tête avec 28% du total des réclamations des consommateurs, pour des problèmes techniques, des difficultés de résiliation, ...

## 2- les mesures adoptées

11 articles ont été adoptés dans le cadre de la loi « Chatel » du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, pour améliorer les conditions d'exercice de la concurrence au bénéfice des consommateurs. Elles sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008.

### Article 12 :

- restitution des avances dans un délai de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture et restitution des dépôts de garantie dans un délai de 10 jours à compter de la restitution au professionnel de l'objet garanti. A défaut les sommes sont majorées de moitié
- préavis de résiliation limité à 10 jours, sauf demande contraire du consommateur

### Article 13 :

- mention sur facture de la durée d'engagement restant à courir

### Article 14 :

- poursuite à titre onéreux des options gratuites soumise à l'accord exprès du consommateur (le silence ne pourra plus valoir acceptation)

### Article 15 :

- adaptation à l'évolution du marché des conditions de désignation par le Gouvernement des opérateurs chargés d'assurer les prestations de service universel (raccordement, annuaire, cabines téléphoniques, service de renseignement téléphonique)

### Article 16 :

- services d'assistance des opérateurs de communications électroniques accessibles par un numéro de téléphone fixe, non géographique et non surtaxé
- gratuité du temps d'attente si l'appel au service d'assistance est émis depuis le réseau de l'opérateur

### Article 17 :

- plafonnement des durées d'engagement à 24 mois en tout état de cause
- obligation de proposer un contrat de 12 mois maximum pour tout contrat de plus de 12 mois, selon des modalités « non disqualifiantes »
- possibilité pour le consommateur de résilier son contrat par anticipation à partir du 13<sup>ème</sup> mois moyennant le paiement d'un dédit plafonné au quart des mensualités restant dues
- si des frais de résiliation sont prévus à la fin de la durée d'engagement, ils doivent être dûment justifiés

Article 18 :

- les numéros indiqués comme gratuits sans précision doivent l'être pour un appel depuis un téléphone fixe comme depuis un téléphone mobile (a contrario, les numéros vert à « appel gratuit depuis un téléphone fixe » peuvent subsister si cette mention est clairement indiquée)
- une nouvelle tranche de numéros à appel gratuit depuis les fixes et les mobiles va être identifiée par l'ARCEP pour une plus grande transparence pour les consommateurs

Article 19 :

- lors d'un appel depuis un téléphone mobile à un service de renseignements téléphoniques, l'« air time » doit être décompté du forfait au prix d'une communication nationale, pour éviter la double surtaxation
- le consommateur devra être informé précisément du tarif de la communication dans le cadre d'une mise en relation, après fourniture du renseignement

Article 20 :

- entrée en vigueur des mesures au 1<sup>er</sup> juin 2008 et
- applicabilité de certaines des mesures aux contrats en cours

Article 21 :

- extension du bénéfice des dispositions protectrices du code de la consommation relatives aux contrats de communications électroniques aux « non-professionnels » (associations, ...)

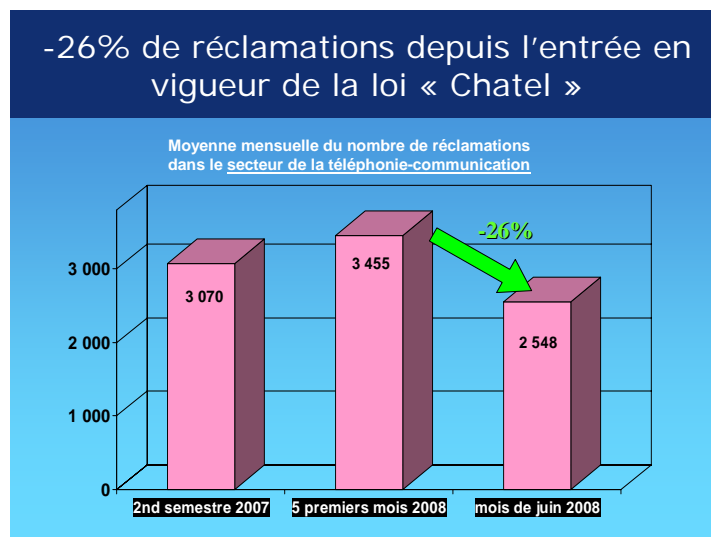
Article 22 :

- possibilité pour le Gouvernement, après avoir organisé un débat sur ce sujet au Parlement, d'adapter les conditions financières de l'attribution d'une nouvelle (4<sup>ème</sup>) licence de téléphonie mobile de troisième génération

3- les résultats

Les résultats du 1<sup>er</sup> semestre du baromètre des réclamations ont montré que la mise en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juin des mesures de la loi a permis de faire baisser de 26% les réclamations des consommateurs dans le secteur de la téléphonie-internet.

C'est pourquoi le Ministre est particulièrement attentif à la bonne mise en œuvre de ces mesures.



## Guide pratique des communications électroniques

Pour bien choisir et utiliser les services de téléphonie fixe,  
mobile et internet au quotidien  
(Nouvelle édition septembre 2008)

*« Innovation technique et commerciale, multiplicité des offres, diversité des services et des produits ont largement contribué à l'essor de la téléphonie et de l'internet au sein de la société française depuis une dizaine d'années, permettant aux opérateurs de ce secteur de toucher un large public en satisfaisant des attentes aussi variées qu'évolutives. Cependant, face à la quantité d'offres disponibles et à la technicité croissante des équipements, il est nécessaire pour le consommateur d'acquérir une quantité formidable d'informations pour exercer son choix. Comprendre le fonctionnement des offres, les comparer en termes de prix et de qualité et bien mesurer les conséquences d'un engagement sur plusieurs mois nécessite un véritable investissement personnel. C'est pourquoi, les pouvoirs publics, les professionnels et les associations de consommateurs ont élaboré ensemble, dans le cadre du Conseil National de la Consommation, un guide pratique qui a pour objectif de donner quelques points de repères aux consommateurs pour faire un choix éclairé. »*

Extrait de la préface de Luc CHATEL

Cette deuxième édition du guide succède à l'édition 2006 issue de la table ronde ministérielle de septembre 2005. Elle intègre les dernières évolutions du cadre réglementaire applicable aux communications électroniques, en particulier les apports de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Tenant compte des récentes avancées technologiques, l'édition 2008 s'est enrichie également de nouvelles rubriques sur la fibre optique, la convergence, les différents modes d'accès à la télévision...

Le Conseil National de la Consommation, missionné par Luc CHATEL, a mis en place un groupe de travail regroupant des représentants des pouvoirs publics (DGCCRF, DGE et ARCEP), des consommateurs et des opérateurs de Télécoms.

Neuf séances de travail se sont échelonnées entre juin et août 2008 conduisant à la rédaction de ce guide de 49 pages.

Le guide propose un éclairage sur les principaux usages et les modes d'accès aux trois univers qui composent les communications électroniques : téléphonie fixe, mobile, internet et introduit les services de convergences. Il décrit les grandes étapes de la relation clients et a pour vocation par les informations précises qu'il apporte aux consommateurs de réduire les sources de litiges et le nombre de réclamations.

Il sera diffusé sous 2 formats :

- Version électronique téléchargeable sur les sites internet du Ministère de l'Economie, du Conseil National de la Consommation, des associations de consommateurs, des opérateurs et de la Fédération Française des Télécoms.
- Tirage de 70 000 exemplaires papier, cofinancé par le Ministère de l'Economie et la Fédération Française des Télécoms, disponibles auprès des associations de consommateurs et de la Fédération Française des Télécoms (commande gratuite sur le site de la Fédération Française des Télécoms [www.fftelecom.org](http://www.fftelecom.org))

## Prendre en charge les consommateurs en cas de changements de ligne non sollicités (dispositif opérationnel d'ici le 1er janvier 2009)

On parle de changement de ligne non sollicité lorsqu'un consommateur, ayant souscrit un abonnement auprès d'un opérateur constate la perte de sa ligne et des services qui y sont associés (internet, téléphonie, télévision...), alors qu'il n'a effectué aucune démarche pour en changer et qu'il n'a pas souhaité résilier ou modifier l'offre dont il bénéficie chez son opérateur.

Les changements de ligne non sollicités peuvent avoir plusieurs causes :

- des erreurs d'ordre technique ou de saisie du numéro chez l'opérateur qui a provoqué le changement de ligne non sollicité (« écrasement à tort »)
- une erreur d'un client qui s'est trompé de numéro ou qui a fait une erreur de saisie lors de sa demande de souscription auprès d'un opérateur
- une activation de commande en l'absence de souscription du client notamment en cas de « vente forcée »)

Le rétablissement de la ligne du client est en général difficile du fait de la diversité des situations.

Dans le cadre des initiatives prises par le Ministre Luc CHATEL pour améliorer la confiance des consommateurs, la Fédération Française des Télécoms a travaillé à la mise en place d'un nouveau dispositif dont l'objectif est de prendre en charge les consommateurs et de réduire le délai de rétablissement de la ligne.

Les opérateurs télécoms ont ainsi pris quatre engagements qui seront mis en place d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2009 :

Engagement n°1 : un interlocuteur unique, l'opérateur habituel du client pour rétablir sa ligne (et mise en place de cellules dédiées chez tous les opérateurs assurant la coordination inter opérateurs),

Engagement n°2 : le client retrouve sa connexion sous 7 jours ouvrés maximum à partir du constat de la perte de ligne,

Engagement n°3 : le rétablissement gratuit de l'accès (en cas de changement de ligne non sollicité),

Engagement n°4 : l'indemnisation du client ayant subi un changement de ligne non sollicité, versée par son opérateur.

Les opérateurs s'engagent par ailleurs à ne pas entreprendre de démarche commerciale qui pourrait perturber le bon déroulement de cette opération technique.

Le travail se poursuit entre les opérateurs et les autorités concernées, avec notamment pour objectif de réduire le délai de rétablissement de la ligne.



## Lutte contre les SMS indésirables

### Les opérateurs télécoms lancent un dispositif d'alerte : le « 33700 » (opérationnel le 15 novembre 2008)

*"Salut c moi ! J'attends tjr ton appel, a croire que je t'ai laissé mon numéro pr rien, rappelle moi au 089xxxxxxx"*

Loteries fictives, messages faussement personnalisés... Bien qu'il soit difficile de mesurer l'ampleur du phénomène, de plus en plus d'utilisateurs de mobiles reçoivent sur leur téléphone des SMS indésirables les poussant à composer abusivement des numéros surtaxés.

Pour lutter efficacement contre ces pratiques frauduleuses qui alourdissent les factures et nuisent à la confiance des consommateurs, les opérateurs télécoms, en concertation avec Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, les éditeurs de services et les hébergeurs, ont décidé de lancer un dispositif d'alerte permettant aux consommateurs de signaler ces SMS abusifs : le 33700, numéro unique à 5 chiffres facilement mémorisable.

L'avantage pour les utilisateurs de mobiles est la simplicité du signalement : le transfert immédiat du SMS abusif vers une plate-forme multi-opérateurs dédiée.

Ce nouveau dispositif de signalement, par SMS, sera opérationnel dès le 15 novembre 2008 et fonctionne de la façon suivante :

Un éditeur de services indélicat adresse en grand nombre des SMS proposant de rappeler un numéro surtaxé, qui n'a visiblement d'autre but que de l'enrichir sans contrepartie pour les consommateurs.

- Première étape : la personne qui soupçonne une arnaque transfère le message par SMS au 33700 (\*),
- Deuxième étape : la plate-forme du 33700 adresse à cette personne un accusé de réception pour la remercier de son alerte et l'inviter à compléter son signalement, le cas échéant,
- Troisième étape : sur la base des signalements recueillis et dès lors que l'abus est établi, les opérateurs prévenus par la plate-forme du 33700 en tirent le plus rapidement possible les conséquences au niveau de leurs relations contractuelles avec l'éditeur. Ils peuvent prendre des mesures allant jusqu'à la fermeture des numéros surtaxés. Les cas les plus graves sont transmis aux services de police compétents.

Ce nouveau dispositif complète celui déjà en place au travers des fonctions STOP et CONTACT. Depuis 2003, en effet, l'utilisateur de mobile, qui reçoit un SMS indésirable, peut répondre à son expéditeur « STOP » par SMS pour lui signifier qu'il ne veut plus recevoir de message de sa part. L'expéditeur doit alors lui confirmer par SMS qu'il a bien pris en compte sa demande et le supprimer de ses fichiers. De la même manière, l'utilisateur peut lui demander son identité en répondant « CONTACT ».

Par ailleurs, le travail se poursuit pour revoir les termes des conditions contractuelles entre opérateurs et éditeurs de services afin de renforcer la réactivité du dispositif.

Ce nouveau dispositif repose sur le rôle d'alerte que peuvent avoir les utilisateurs de mobiles, mais aussi sur l'étroite coordination des moyens d'action entre les pouvoirs publics, les opérateurs de télécoms et les éditeurs de services pour mettre en œuvre rapidement les solutions adaptées. En prévenant le plus tôt possible les conséquences de ces pratiques, le « 33 700 » empêche un grand nombre de consommateurs de se faire abuser et décourage les perspectives de profits illicites pour certains acteurs indécents.

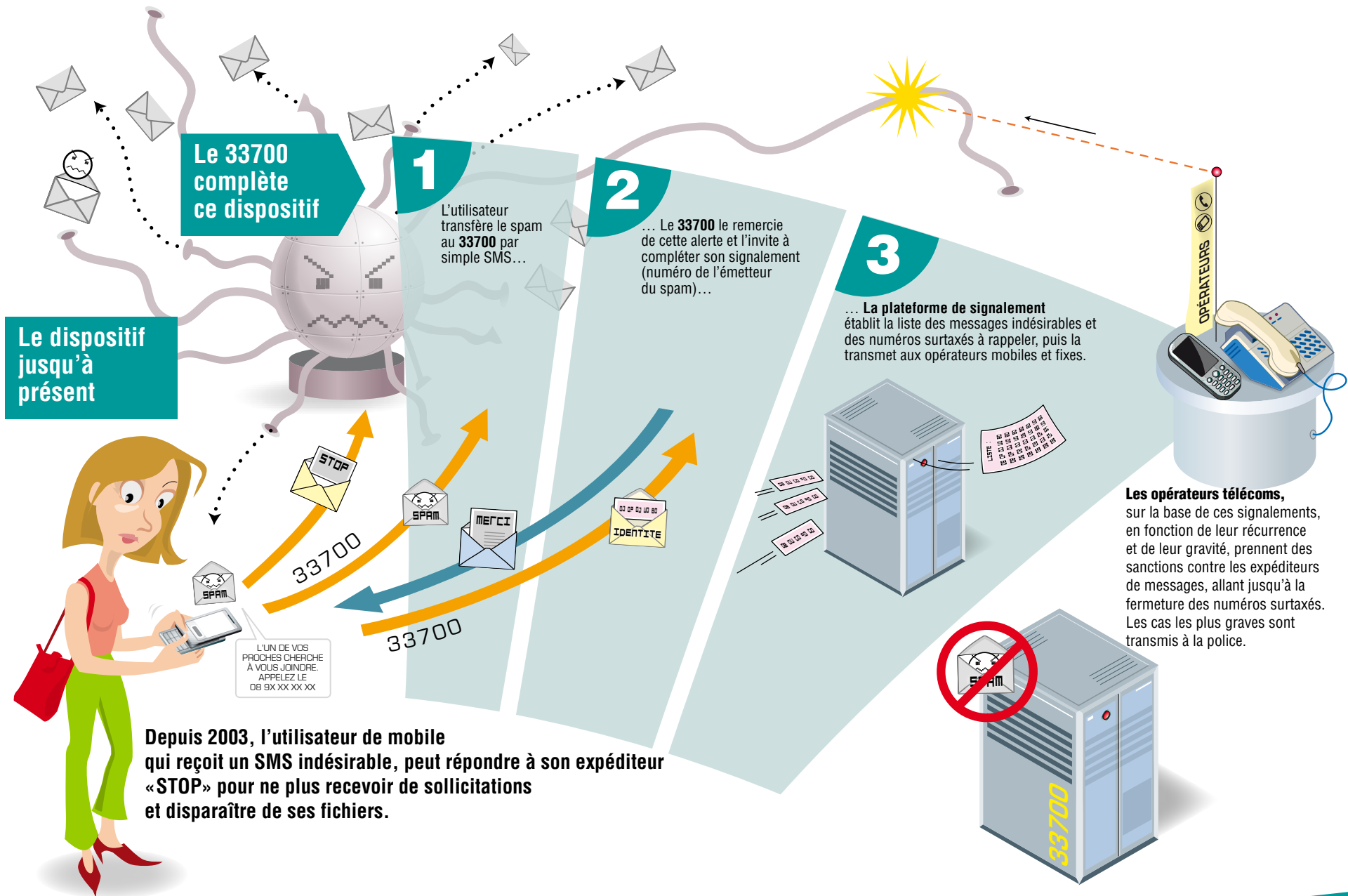
Dans le cadre du plan de développement de l'économie numérique, la fonction de qualification de l'abus pourra être prise en charge à terme par le Conseil National du Numérique regroupant notamment les attributions du Comité Technique Anonyme et du Conseil Supérieur de la Télématique.

En luttant collectivement contre l'envoi de messages abusifs, les acteurs du secteur ont le souhait de renforcer la confiance des utilisateurs de téléphones mobiles et de les protéger contre les risques d'escroquerie.

*(\*) L'envoi d'un SMS au 33700 s'effectue au prix d'un SMS normal (non surtaxé). Il est inclus dans les forfaits des opérateurs mobiles*



# Lutte contre les SMS indésirables



## Corriger les difficultés rencontrées par les consommateurs lors des changements de ligne non sollicités

 FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS

## Corriger les difficultés rencontrées par les consommateurs lors des changements de ligne non sollicités

Les opérateurs télécoms ont pris quatre engagements qui seront mis en place d'ici le 1er janvier 2009 :

**Engagement n°1** : un interlocuteur unique, l'opérateur habituel du client pour rétablir sa ligne (et mise en place de cellules dédiées chez tous les opérateurs assurant la coordination inter opérateurs)

**Engagement n°2** : le client retrouve sa connexion sous 7 jours ouvrés maximum à partir du constat de la perte de ligne

**Engagement n°3** : le rétablissement gratuit de l'accès (en cas de changement de ligne non sollicité).

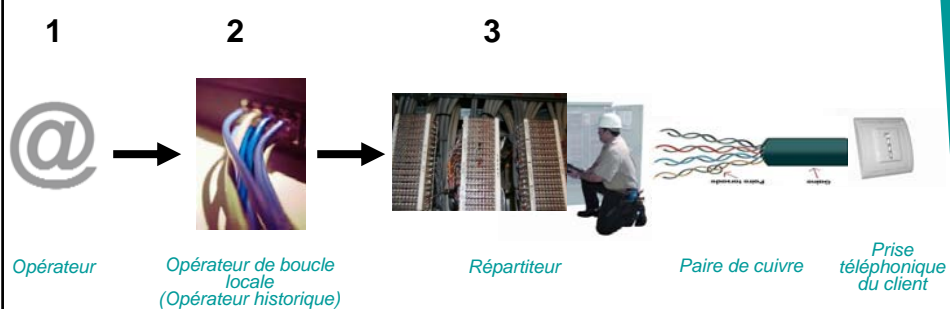
**Engagement n°4** : l'indemnisation du client ayant subi un changement de ligne non sollicité, versée par son opérateur.

 FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS

# 1- Le dégroupage



## Comment passe-t-on concrètement d'un opérateur à un autre ?



1 L'opérateur, après avoir obtenu un mandat de la part de son client, passe une commande de dégroupage de la ligne auprès de l'opérateur de boucle locale (opérateur historique).

2 L'opérateur de boucle locale (opérateur historique) envoie un technicien afin d'intervenir dans le répartiteur du client.

3 Le technicien va physiquement déconnecter la paire de cuivre de l'équipement de l'ancien opérateur du client afin de reconnecter celle-ci sur l'équipement du nouvel opérateur qui vient de passer une commande.



## 2- La perte de ligne

### Qu'est ce qu'une perte de ligne ?



Opérateur de boucle locale  
(Opérateur historique)

Notification de perte

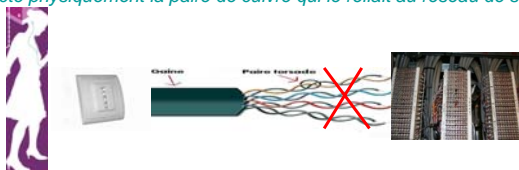


Opérateur du client

C'est une information technique :

L'opérateur de boucle locale (opérateur historique) signale, via une notification de perte de ligne, à l'opérateur qui fournissait le service au client que celui-ci n'est plus raccordé physiquement sur le réseau de ce dernier.

En cas de dégroupage, cela signifie qu'un technicien s'est rendu dans le central téléphonique du client et a déconnecté physiquement la paire de cuivre qui le reliait au réseau de son opérateur :



## Quelles en sont les conséquences ?



*N'étant plus connecté physiquement au réseau de son opérateur, le client perd l'accès à tous les services qu'il avait souscrit auprès de celui-ci :*

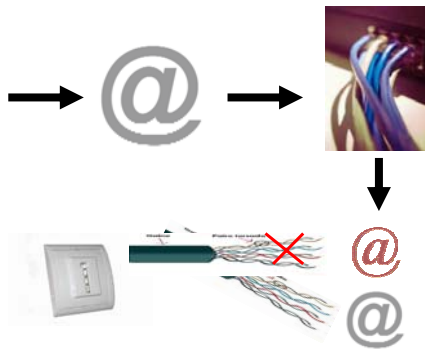
- Internet
- Télévision
- Téléphone fixe
- ...

 **FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**

### 3- Les différents cas à l'origine de la constatation de la perte de ligne

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS

#### 1- Souscription chez un autre opérateur



*Le client souscrit chez un autre opérateur. Celui-ci passe une commande auprès de l'opérateur de boucle locale (opérateur historique).*

*L'opérateur de boucle locale (opérateur historique) va alors débrancher le câble téléphonique du client (paire de cuivre) de l'équipement de l'ancien opérateur pour le brancher sur l'équipement du nouvel opérateur.*

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS



**2- Le client effectue le déménagement de sa ligne analogique, support de la ligne ADSL**



*Le client déménage et le signale auprès de son opérateur de téléphonie analogique. Celui-ci va alors résilier la ligne et débrancher le câble téléphonique du client (paire de cuivre) de tous les équipements auxquels il est raccordé.*

*Cas ne concernant pas le dégroupage total.*

**FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS**

**3- Le client résilie la ligne analogique, support de la ligne ADSL (hors dégroupage total)**



*Le client demande la résiliation de son abonnement téléphonique analogique auprès de son opérateur. Celui-ci va alors résilier la ligne et débrancher le câble téléphonique du client (paire de cuivre) de tous les équipements auxquels il est raccordé.*

*Cas ne concernant pas le dégroupage total.*

**FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS**

#### 4- Non paiement de la ligne analogique, support de la ligne ADSL (hors dégroupage total)



*Le client ne paye pas son abonnement téléphonique analogique auprès de son opérateur. Celui-ci va alors résilier la ligne et débrancher le câble téléphonique du client (paire de cuivre) de tous les équipements auxquels il est raccordé.*

*Cas ne concernant pas le dégroupage total.*

 **FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**

#### 5- Le changement de ligne non sollicité

- 5.1 : Erreur de saisie du numéro de téléphone par l'opérateur lors d'une souscription
- 5.2 : Erreur de saisie du numéro de téléphone par le client lors d'une souscription
- 5.3 : Confusion entre ligne active et inactive
- 5.4 : Activation sans souscription préalable

 **FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**

## Le changement de ligne non sollicité

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS

### 5.1- Erreur de saisie du numéro de téléphone par l'opérateur lors d'une souscription



01~~5~~3456789



*Lors de la souscription, l'opérateur renseigne un numéro de téléphone erroné.  
La commande qui partira auprès de l'opérateur de boucle locale (opérateur historique) portera sur un numéro de téléphone erroné appartenant éventuellement à un client d'un autre opérateur.*

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS

### 5.2- Erreur de saisie du numéro de téléphone par le client lors d'une souscription



Lors de sa souscription en ligne, le client renseigne un numéro de téléphone erroné.  
La commande qui partira auprès de l'opérateur de boucle locale (opérateur historique) portera sur un numéro de téléphone erroné appartenant éventuellement à un client d'un autre opérateur.

 FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS

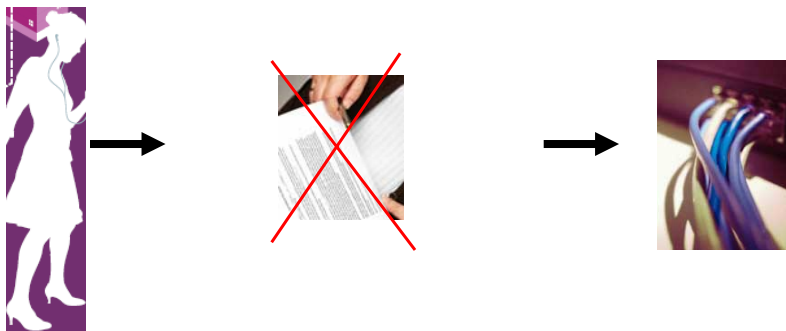
### 5.3- Confusion entre ligne active et inactive



Lors de la souscription le client ne précise pas qu'il n'est pas le titulaire de l'abonnement portant sur le numéro de téléphone fourni et qu'il s'agit de celui de l'ancien occupant de l'habitation.  
Si l'ancien occupant a déménagé en effectuant une portabilité de son numéro de téléphone, la commande qui partira auprès de l'opérateur de boucle locale (opérateur historique) portera sur le numéro de téléphone actif appartenant au client ayant déménagé et non sur le lieu de raccordement précédent du numéro.

 FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS

#### 5.4- Activation sans souscription préalable



*Une commande est passée par l'opérateur sans que le client n'ait donné son accord.*

 **FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**

#### 4- Situation actuelle :

Les démarches pour le rétablissement  
des services suite à un changement de  
ligne non sollicité

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS

Le client n'a plus de services

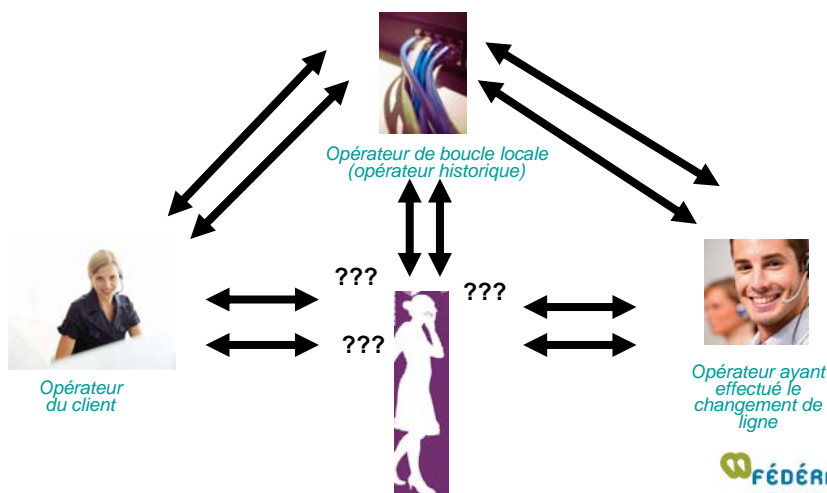


*Le client n'a plus de service*

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS



Aujourd'hui le client doit contacter les différents intervenants



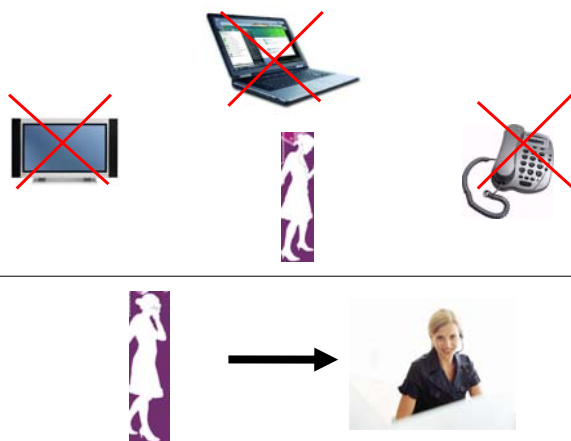
*Le client doit prendre contact avec les différents intervenants dont l'opérateur ayant effectué le changement de ligne afin de pouvoir demander à son opérateur de rétablir sa ligne.*

**FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**

## 5- Procédure cible pour le rétablissement des services suite à un changement de ligne non sollicité

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS

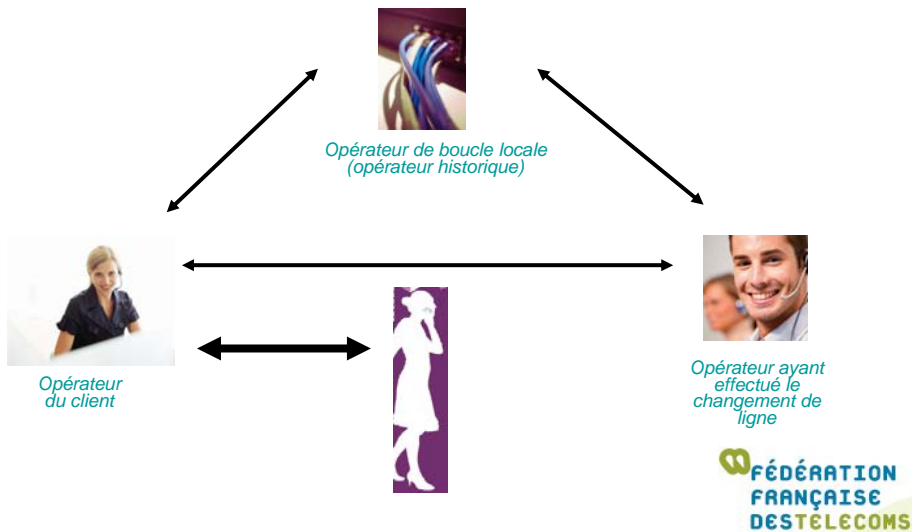
Le client n'a plus de services



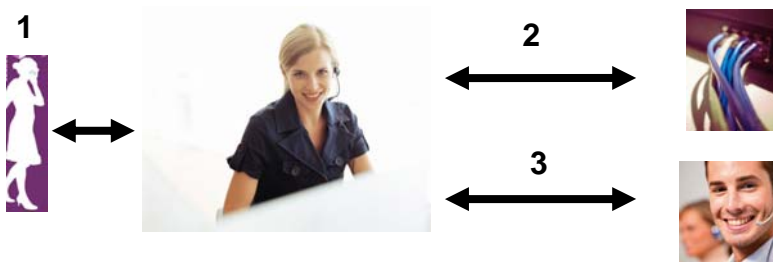
*Le client n'a plus de service : il appelle son opérateur.*

FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DESTÉLECOMS

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009 le client a un interlocuteur unique



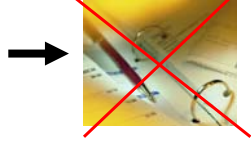
L'opérateur du client, point de **contact unique**



*Son opérateur lui confirme une perte de Ligne.*

- 1-** Le client doit déclarer à son opérateur qu'aucun membre de son foyer n'a passé de commande sur la ligne dont il est titulaire auprès d'un autre opérateur et lui confirme sa volonté de rester abonné chez lui.
- 2-** L'opérateur prend en charge la procédure de rétablissement et effectue une commande pour rétablir la ligne du client auprès de l'opérateur de boucle locale (opérateur historique).
- 3-** L'opérateur du client prend contact avec l'opérateur ayant effectué le changement de ligne.

**FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**



*l'opérateur ayant effectué un changement de ligne indique à l'opérateur du client :*

**1-** *qu'il s'agit bien d'un changement de ligne non sollicité dont le rétablissement sera gratuit pour le client.*

**2-** *qu'il a annulé toute action sur la ligne sans conséquences techniques ou financières pour le client.*

*Sous un délai de 7 jours ouvrés la ligne du client est rétablie*

*Le client récupère ainsi l'accès à tous ses services sans autre démarche de sa part que le signalement de la perte d'accès à ses services.*



**FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DES TÉLÉCOMS**

Bienvenue à la  
Fédération Française des  
Télécoms



## Qui sommes-nous?

- La Fédération Française des Télécoms est une association régie par la loi de 1901 réunissant les sociétés de communications électroniques qui y adhèrent et leurs associations
- Ses statuts ont été publiés au JO du 20 octobre 2007
- Elle a élu son siège 11-17 rue de l'Amiral Hamelin 75016 Paris
- Elle a pour objet de promouvoir le développement des communications électroniques et des entreprises du secteur, en favorisant l'innovation, l'emploi et la qualité du service rendu aux clients
- Les actions de la Fédération concernent les questions d'intérêt commun au secteur et sont réalisées dans le respect absolu des règles de concurrence entre les membres et du principe de subsidiarité vis-à-vis des activités des associations qui en sont membres
- La Fédération est adhérente au MEDEF depuis le 1/01/08



2

## Quelles sont nos missions?

- La Fédération est chargée d'organiser et de développer un dialogue structuré, ouvert, constructif et constant avec l'ensemble des parties prenantes du secteur : associations de consommateurs, pouvoirs publics et partenaires institutionnels
- Elle a pour but de promouvoir le secteur des communications électroniques et de valoriser l'image de ses membres et de la profession
- Elle assure la représentation du secteur et défend ses intérêts collectifs
- Elle mène les réflexions appropriées lui permettant de prendre des positions pertinentes sur les sujets d'actualité du secteur et d'anticiper ses évolutions.



3



## Qui sont nos membres?

- **La Fédération compte aujourd'hui 11 membres fondateurs, associations, ou opérateurs, représentant l'ensemble du secteur des télécoms en France**
  - l'AFA (Association des Fournisseurs d'Accès et de services Internet)
  - l'AFOM (Association des Opérateurs Mobiles)
  - l'AFORST (Association des Opérateurs de Réseau et Services de Télécom )
  - Bouygues Télécom
  - France Télécom
  - Neuf Cegetel
  - SFR
  - Colt Télécommunications France
  - Iliad
  - Numéricable
  - Telecom Italia



4

## Quels sont nos principes d'action?

- **Une Fédération porteuse des valeurs communes de la profession :**
  - Professionnalisme
  - Responsabilité
  - Progrès
  - Ouverture sur les autres et sur le monde
- **Une fédération catalyseur de positions communes de la profession sur les sujets d'intérêt général du secteur**
- **Une Fédération audible et crédible sur les débats de société concernant le secteur des communications électroniques**
- **Une Fédération moteur de la co-régulation du secteur avec les associations de consommateurs et les partenaires naturels de la société civile**



5

## Que représente notre secteur ?

- **En France, le secteur des télécoms représente** ( chiffres ARCEP 2007 ) :
  - 130.000 Emplois directs
  - 6 Milliards d'euros d'investissements
  - 42,5 Milliards d'euros de chiffre d'affaires vers les clients finals
  - 8,5 Milliards d'euros de chiffre d'affaires intermédiaire entre opérateurs
  - 39,6 Millions d'abonnements à un service téléphonique fixe
  - 15,6 Millions d'abonnements Haut Débit fixe
  - 55,3 Millions de clients Mobile
  - 100 Millions de contrats avec le client final



6

## Quelle est notre organisation?

- **Un Conseil d'administration réunissant les représentants des membres fondateurs. En son sein, sont élus pour 2 ans :**
  - Le Président : Frank Esser (SFR)
  - Le Secrétaire: Maxime Lombardini (Iliad)
  - Le Trésorier : Carlos Lambarri (Telecom Italia)
  - Les Présidents des 5 Commissions Permanentes
- **Une structure permanente dirigée par :**
  - Le Directeur Général : Yves Le Mouël



7

## Quel est le rôle des Commissions Permanentes?

- **Les 5 Commissions Permanentes sont présidées par des personnalités issues des opérateurs et définissent les positions de la Fédération sur 5 domaines essentiels :**
  - La Consommation : Emmanuel Forest (BYT)
  - Les Contenus : Michel Paulin (Neuf Cegetel)
  - Le Développement durable : Richard Lalande (SFR)
  - La Normalisation : Emmanuel Tricaud (Colt)
  - La Sécurité : Philippe Duluc (France Télécom)



8

## Quels sont nos principaux chantiers?

- **La promotion du secteur des communications électroniques**
- **Le développement d'un dialogue ouvert et constructif avec tous les interlocuteurs publics et privés du secteur**
- **Le suivi des textes ou des projets législatifs et réglementaires :**
  - Application de la Loi Chatel et de la LME
  - Projet de réforme du financement de l'audiovisuel public
  - Très haut débit : suites du plan « France Numérique 2012 »
  - Déontologie : lutte contre la cybercriminalité et la pédopornographie
  - Projet de loi relatif à la lutte contre le piratage : « création & internet »
  - Dossier sur « les actions de groupe à la française »
- **Le suivi des dossiers télécoms au niveau de la Commission européenne**
  - Review du « Paquet Télécom »



9