

Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°1 : permettre au consommateur de déverrouiller son téléphone portable au bout de 3 mois et imposer aux opérateurs de proposer au moins une offre mobile sans engagement

En 2009, le chiffre d'affaires du marché des communications électroniques pour les particuliers s'élevait à près de 40,7 Md€ dont 16,8 Md€ pour les services fixes (téléphonie fixe et internet) et 20,4 Md€ pour les services mobiles, le solde correspondant à des revenus annexes (ventes de terminaux, ou d'espaces publicitaires...). Le nombre de clients haut débit et très haut débit fixe est estimé à 21 millions et celui de clients mobiles à plus de 61,5 millions.

La dépense moyenne des ménages dans les télécommunications a plus que doublé ces dernières années et dépasse en 2010 les 100 euros par mois.

Par ailleurs, il convient de noter que début 2010, les clients libres d'engagement représentent 1/5 du parc d'abonnés contre 1/4 fin 2007. 80% des abonnés engagés le sont pour une durée de 24 mois.

L'importance des dépenses de télécommunications dans le budget des ménages justifie la promotion d'un niveau de concurrence élevé, susceptible de faire baisser les prix.

Une action qui prolonge l'action de la loi dite « Chatel » de janvier 2008

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs dite « loi Chatel » a prévu des dispositions visant à fluidifier le marché et les sorties de contrat des consommateurs. Elle prévoyait ainsi :

- L'interdiction de contrats de plus de 24 mois ;



- La possibilité de résilier son contrat d'une durée minimale de plus de 12 mois dès le douzième mois, tout en bénéficiant du plafonnement de la facturation des sommes restant dues à 25% du montant total en cas de résiliation ;
- L'encadrement des frais de résiliation.

Que propose le projet de loi ?

- **De rendre gratuite la faculté de déverrouillage trois mois après l'achat du terminal ;**
- **De faciliter les démarches du consommateur qui souhaite procéder au déverrouillage de son terminal ;**
- **D'imposer que chaque opérateur propose au moins une offre mobile sans engagement.**

Le projet de loi prévoit que le déverrouillage des téléphones est gratuit trois mois après leur achat.

De plus, le consommateur pourra se voir communiquer gratuitement le code de déverrouillage selon les modalités qu'il a choisies : lettre SMS, courrier électronique.

Le projet de loi prévoit également que l'opérateur l'informe sur les opérations associées à la procédure de déverrouillage via le service client des opérateurs, le site internet et en boutique.

Le projet de loi précise enfin que le consommateur peut demander à ce que l'opérateur procède lui-même au déverrouillage.

De plus, afin de prévenir la disparition des offres sans engagement, le projet de loi pose un principe simple : chaque consommateur doit pouvoir accéder à une offre sans engagement chez son opérateur. Ceci permettra aux consommateurs qui ont une consommation irrégulière de continuer à prendre des offres seulement sur de courtes périodes.

Le coût et les contraintes du déverrouillage rendent les consommateurs captifs de leur opérateur. Il en va de même des périodes obligatoires d'engagement. C'est la raison pour laquelle ces deux mesures de facilitation du déverrouillage et de généralisation des offres sans engagement stimuleront la concurrence en fluidifiant le marché.



Exemple 1

Avant la loi

Michel a acheté un téléphone il y a trois mois. Un nouveau téléphone plus perfectionné est sorti et il l'achète. Il souhaite offrir son ancien téléphone à sa fille Nathalie. Nathalie doit attendre trois mois avant de pouvoir déverrouiller ce téléphone et l'utiliser avec l'offre de son opérateur qui est différent de celui de Michel

Grâce à la loi

Nathalie peut déverrouiller tout de suite et gratuitement son téléphone afin de l'utiliser et elle est désormais certaine de trouver facilement une aide en ligne ou par téléphone afin de pouvoir procéder au déverrouillage (appel non surtaxé avec gratuité du temps d'attente).

Exemple 2

Avant la loi

Sophie part trois semaines en vacances loin de sa famille tous les ans. Elle ne souhaite pas utiliser un téléphone mobile lors de ses vacances mais ne trouve pas d'offre adaptée à ses besoins.

Grâce à la loi

Sophie a la garantie que de telles offres existeront chez tous les opérateurs et aura ainsi un choix plus large..



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°2 : mettre en place des dispositifs d'alerte et de blocage afin de prévenir les chocs de facturation et renforcer les conseils personnalisés aux consommateurs sur leur profil de consommation

L'utilisation de certains services mobile peut conduire à des chocs de facturation pouvant aller de plusieurs centaines d'euros à quelques milliers d'euros (voire dizaine de milliers d'euros dans des cas extrêmes).

Ces chocs peuvent survenir en cas d'utilisation du téléphone à l'étranger ou même en France quand, par exemple, les services internet utilisés sont facturés hors-forfait.

Bien souvent, l'utilisateur ne connaît pas le montant très élevé des appels, SMS ou de l'accès à l'internet mobile depuis où vers l'étranger, et n'a même pas conscience de s'exposer à des risques importants de surfacturation. Ces chocs de facturation dégradent la confiance des consommateurs envers les opérateurs télécoms.

Des mécanismes obligatoires de blocage des services et de la facturation existent au sein de l'Union Européenne : ils garantissent que le consommateur soit alerté par un SMS lorsque ses dépenses de services internet mobile dépassent 40 € et que ses services d'internet mobile soient bloqués si leur coût dépasse un palier de 50€ (modifiable à la demande du consommateur).

En revanche, aucun mécanisme d'alerte et de blocage n'est obligatoire pour les autres services (appels ou SMS) ou pour les cas où les services sont utilisés en France ou à l'extérieur de l'Union Européenne.

Par ailleurs, de manière générale, il est de plus en plus difficile pour un consommateur de choisir parmi les multiples offres de son opérateur. Trop souvent, les consommateurs sont démunis lorsqu'ils se rendent compte que



leur consommation est inférieure aux possibilités offertes par leur forfait, ou, au contraire bien supérieure aux limites prévues par celui-ci.

Que propose le projet de loi ?

- **D'imposer aux opérateurs de mettre en place des dispositifs d'alertes et de blocage de consommation en toutes circonstances et pour tous les services, afin de prémunir les consommateurs contre les chocs de facturation.**
- **De garantir au consommateur que son opérateur lui indique, au moins une fois par an, l'existence d'offres plus adaptées à son profil de consommation.**

Le dispositif d'alerte et de blocage mis en place au niveau européen pour le seul usage des services internet mobile est étendu aux autres services et ce, quel que soit le lieu d'utilisation des services par le consommateur : en France, dans un pays étranger membre de l'Union ou dans un autre pays.

Le conseil personnalisé au consommateur lui permettra d'adapter son forfait à ses usages et d'optimiser le prix payé pour son téléphone mobile

Exemple 1

Avant la loi

Ludovic part au Vietnam et appelle fréquemment son épouse. À son retour il constate que ses communications lui ont coûté 500€.

Grâce à la loi

Ludovic est averti sur son téléphone quand sa consommation a atteint quelques dizaines d'euros de hors-forfait. L'accès aux services est bloqué peu après. Ludovic choisit de les débloquer afin de pouvoir continuer à téléphoner mais fait attention à limiter ses appels.



Exemple 2

Avant la loi

Thomas a depuis deux ans un forfait comprenant 1h d'appel alors que sa consommation moyenne par mois est de 1h20. Au contraire, Philippe a un forfait 2h alors qu'il n'appelle en moyenne que 1h05 tous les mois. Aucun d'entre eux ne réalise qu'ils paieraient chacun moins cher en échangeant leurs offres.

Grâce à la loi

Thomas est averti par les conseils personnalisés de son opérateur, qu'il paierait moins avec un forfait de 2h et Philippe qu'un forfait d'1h serait mieux adapté à sa consommation.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°3 : obliger les opérateurs à présenter clairement les restrictions aux offres « 24H/24 » « illimité » et faire figurer la liste des motifs de résiliation dans le contrat

Que propose le projet de loi ?

- D'obliger les opérateurs à faire figurer, dans leurs publicités, les restrictions aux offres proposant des services accessibles en « illimité » ou « 24h/24 » distinctement, et en caractères de taille suffisamment importante
- D'imposer que le contrat comprenne une liste minimale de motifs légitimes de résiliation.

Le projet de loi prévoit que toute publicité ou document commercial mentionnant les termes « illimité », « vingt-quatre heures sur vingt-quatre » ou des termes équivalents indique également les restrictions à ses termes en caractères de taille suffisamment importante pour assurer la bonne lisibilité par le consommateur. Ces restrictions s'inscrivent distinctement des autres mentions informatives, rectificatives ou légales. Elles sont clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit qu'un arrêté fixe une liste minimale de motifs légitimes de résiliation devant figurer dans les contrats proposés par les opérateurs télécoms (fixe et mobile). Cette liste pourra être complétée afin de prendre en compte les évolutions rapides du marché des télécoms.

Ces mesures permettront de renforcer la transparence et la confiance du consommateur dans le secteur de la téléphonie mobile



Exemple 1

Avant la loi

Ludovic souscrit un forfait mobile « internet illimité » afin de pouvoir consulter ses mails dans le cadre de son travail. Au bout d'un mois, Ludovic réalise que son débit d'accès à l'internet a été fortement réduit car il a envoyé de nombreux courriers électroniques avec des pièces jointes volumineuses ; de plus, il n'a pas pu utiliser son téléphone pour connecter son ordinateur portable à l'internet mobile.

Grâce à la loi

Ludovic est averti clairement avant la souscription de son offre que son forfait « illimité » n'est pas adapté aux usages qu'il souhaite en faire.

Exemple 2

Avant la loi

Nathalie part à l'étranger 9 mois pour un stage professionnel. Elle souhaite résilier son abonnement mobile pour lequel elle est encore engagée 12 mois. Cependant, le contrat n'indique pas que ce motif permet de résilier sans pénalités. Dans la méconnaissance de ses droits, Nathalie continue de payer pendant 9 mois un abonnement dont elle n'a pas l'utilité.

Grâce à la loi

Le contrat indique désormais clairement que le départ de Nathalie à l'étranger pour un stage professionnel est un motif légitime l'autorisant à résilier son abonnement sans pénalités.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°4 : Garantir au consommateur un espace personnalisé d'informations et de gestion de ses abonnements et un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliation

La dépense moyenne des ménages dans les télécommunications a plus que doublé ces dernières années et dépasse en 2010 les 100 euros par mois.

En outre, les entreprises recevant le plus de réclamations en France sont les opérateurs de communications électroniques, malgré une nette amélioration depuis deux ans. Ces réclamations trouvent leur source, selon le baromètre des réclamations de la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes, d'abord dans une incompréhension du consommateur des politiques de fidélisation des opérateurs et des grilles tarifaires mises en place.

L'optimisation de la gestion des forfaits par les utilisateurs peut être réalisée au travers des espaces clients disponibles sur les sites Internet des opérateurs. En fonction de l'opérateur, ces espaces peuvent permettre d'accéder à sa facture, de gérer son contrat ou de suivre sa consommation. Certains opérateurs, mais pas tous, proposent une gestion unifiée de l'ensemble des services télécoms du foyer ou des fonctionnalités avancées comme des outils statistiques permettant d'analyser sa consommation.

Que propose le projet de loi ?

- De garantir au consommateur l'existence, sur le site de son opérateur, d'un espace personnalisé comportant les informations et documents indispensables à la gestion de ses contrats télécoms.
- De mettre à la disposition du consommateur au moins sur son site internet un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliations (frais et pénalités).



Le projet de loi garantit l'existence des espaces personnalisés et prévoit qu'ils permettent au consommateur d'avoir accès à des documents essentiels

Cet espace personnalisé devra ainsi comprendre l'ensemble du contrat qu'a signé le consommateur (conditions générales et spécifiques d'abonnement, guide tarifaire, conditions générales et spécifiques d'utilisation des services...) ainsi que l'historique des modifications effectuées comme les réengagements.

Il devra également rappeler la tarification des différents services (appels, SMS, internet, télévision) y compris quand ils sont accessibles hors-forfait. Enfin, il devra informer le consommateur sur sa consommation des mois les plus récents (nombre de minutes de communication, SMS envoyés, quantité de données échangées avec le réseau internet...).

Il devra enfin comprendre les informations indispensables au calcul de la somme à payer en cas de résiliation, à savoir les dates et durées de réengagement et la date de fin d'engagement.

Ces informations seront nécessaires à l'utilisation de l'outil de calcul prévu rendu obligatoire par le projet de loi. Cet outil accessible au moins en ligne permettra au consommateur, d'un simple clic, de savoir combien il paye s'il résilie son abonnement.

Exemple 1

Avant la loi

Ludovic, en conflit avec son opérateur, ne comprend pas sa facture. Il souhaite accéder à son contrat mais il ne trouve en ligne que les contrats des offres en cours de commercialisation, qui changent tous les trimestres.

Grâce à la loi

Ludovic dispose d'un récapitulatif des tarifs qui lui sont applicables sur son espace client. Par ailleurs, il peut y retrouver facilement son contrat.



Exemple 2

Avant la loi

Ludovic a souscrit un forfait l'engageant sur 24 mois. Il souhaite résilier au bout de 18 mois. Il est incapable de savoir à combien s'élèvent ses frais de résiliation car il connaît mal ses droits, ne sait pas quand et s'il s'est réengagé et comprend mal la différence entre les frais de résiliation et les pénalités de résiliation.

Grâce à la loi

Ludovic se rend sur son espace client et vérifie quand il s'est réengagé, pour quelle durée, et le montant exact de son offre. Il entre ces informations dans l'outil et obtient le montant à payer en un clic.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°5 : instaurer un tarif social de l'Internet pour les foyers les plus modestes

Le rapport du conseil d'analyse stratégique d'avril 2011 concernant le fossé numérique a souligné que les personnes les plus démunies ne pouvaient accéder à l'internet haut débit en raison de leurs faibles revenus.

Le Gouvernement a souhaité développer les tarifs sociaux, afin de permettre aux foyers les plus modestes d'accéder aux services de communications électroniques : téléphone fixe, téléphone mobile et accès à l'internet.

Depuis 2000, les consommateurs dont les revenus sont les plus modestes peuvent bénéficier du tarif social pour la téléphonie fixe classique. En effet, les services de téléphonie font partir du service universel et peuvent à ce titre bénéficier du subventionnement du fonds de service universel. Cependant, le recours accru à la téléphonie sur IP, dans le cadre d'offres multiservices a conduit les consommateurs à se détourner de l'offre sociale existante (seuls 20 % des bénéficiaires potentiels l'utilisent).

Pour les services de téléphonie mobile une solution souple consistant à labelliser les offres sociales les plus attractives a été prévue par la loi de Modernisation de l'Économie, sous l'impulsion de Frédéric LEFEBVRE et a été mise en place le 7 mars 2011, à l'occasion d'une signature de conventions entre le gouvernement et 10 opérateurs de téléphonie mobile. Les conventions signées prévoient de labelliser « tarif social mobile » les offres sans engagement qui répondent à un fort niveau de protection du consommateur et proposent un minimum de 40 minutes de communications et 40 SMS pour moins de 10€ par mois.

En revanche, concernant l'internet haut débit, aucun dispositif n'a été encore mis en place à ce jour au profit des plus modestes.



Que propose le projet de loi ?

- **De prévoir, sur le modèle de conventionnement retenu pour la téléphonie mobile, la signature de conventions entre l'Etat et les opérateurs pour promouvoir des offres d'accès à l'internet haut débit à bas prix à destination des plus démunis.**

Le projet de loi conduira à la signature de conventions entre l'Etat et les fournisseurs d'accès à internet qui viseront à promouvoir à l'intention des foyers les plus démunis un accès à internet à un tarif inférieur au prix usuel moyen de 32€ par mois.

Cette mesure très attendue est une étape-clé dans l'action déterminée menée par le gouvernement pour réduire la fracture numérique. Conjuguée au déploiement de la fibre optique, elle garantira l'accès de l'ensemble des citoyens français sur le territoire national aux nouveaux services de l'ère numérique.

En s'assurant que les moyens de communication essentiels du 21^{ème} siècle que sont la téléphonie mobile et l'internet soient accessibles aux personnes disposant des revenus les plus modestes, le gouvernement exprime une volonté forte de répondre à tous les défis de la révolution numérique, qu'ils soient technologiques ou de cohésion sociale et territoriale.

En pratique

Avant la loi

Les consommateurs dont les revenus sont les plus modestes ne peuvent bénéficier du tarif social que pour la téléphonie classique et la téléphonie mobile.

Grâce à la loi

Les consommateurs les plus modestes pourront désormais également bénéficier d'un accès internet haut débit à des tarifs plus attractifs.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°6 : proposer des offres mobiles adaptées aux personnes souffrant d'un handicap auditif

On estime que plus de 6% de la population française, soit 4 millions de personnes, souffrent d'un déficit auditif.

Avec le développement des SMS et de l'internet mobile via les appareils très ergonomiques que sont les *smartphones*, les services mobiles sont un outil privilégié de communication y compris pour ces personnes. Cependant, pour y accéder, elles sont contraintes de payer des heures de communications dont elles n'ont pas l'utilité.

Que propose le projet de loi ?

- **D'obliger les opérateurs à proposer systématiquement une offre mobile adaptée au handicap auditif.**

Le projet de loi garantit qu'une offre mobile adaptée au handicap auditif, c'est-à-dire une offre incluant les services de SMS et de l'internet mobile mais n'incluant pas de service de téléphonie, sera systématiquement proposée par tous les opérateurs présents sur le marché domestique. Il n'est pas légitime d'imposer à des sourds, malentendants ou muets de payer pour un service qu'ils ne peuvent manifestement pas utiliser.



En pratique

Avant la loi

Marc, sourd-muet de naissance, a acheté un téléphone tactile de dernière génération afin de pouvoir communiquer par SMS et consulter internet. Pour l'utilisation de ces fonctionnalités, il doit cependant s'abonner à un forfait comprenant une heure d'appel qu'il paye 25 euros.

Grâce à la loi

Marc peut désormais choisir une offre qui comprend l'échange de SMS et l'accès à internet sans avoir à payer pour un service de téléphonie. Son nouveau forfait ne lui coûte désormais que 15 euros.

