



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTRE DÉLÉGUÉ À L'INDUSTRIE

- Bilan des 21 engagements pris le 27 septembre 2005 -

N°	Engagement pris le 21 septembre 2005	Méthode de travail	Résultat au 11 juillet 2006
1	Rendre les publicités plus lisibles	Question examinée par l'un des six sous groupe de travail du CNC.	Engagement pour que les informations <u>sur les tarifs soient claires et précises</u> . La durée de la promotion doit être mentionnée et la police utilisée pour décrire l'offre, lisible. Avis du CNC du 23 juin 2006
2	Mise à disposition préalable obligatoire d'une fiche d'information standardisée	Question examinée par l'un des six sous groupe de travail du CNC.	Accord sur <u>le contenu des fiches</u> : prix, durée minimale d'engagement, conditions de résiliations, caractéristiques technique, débit estimé...). Ces fiches <u>seront disponibles sur le site Internet du professionnel, dans les points de vente et dans un délai maximum de neuf mois</u> . Avis du CNC du 15 mars 2006
3	Mise au point d'un guide pédagogique à destination des consommateurs	Question examinée par l'un des six sous groupe de travail du CNC.	Le guide donnera des <u>indications</u> sur les termes techniques utilisés par l'opérateur, sur les modalités de résiliation d'un contrat, la démarche à suivre en cas de fraude... Le guide <u>sera disponible et mis en ligne à l'automne sur le site du ministère de l'Industrie</u> . Avis du CNC du 11 juillet 2006
4	Remise systématique d'un contrat	Question examinée par l'un des six sous groupe de travail du CNC	Le contrat remis au consommateur doit être <u>sous forme papier ou sur support durable</u> . Avis du CNC du 23 juin 2006



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N°	Engagement pris le 21 septembre 2005	Méthode de travail	Résultat au 11 juillet 2006
5	Mise sur le marché d'offres permettant d'acquérir séparément les produits (appareils téléphoniques, modems...) et les services (abonnements...)	Engagement des opérateurs	François Loos a notamment demandé aux fournisseurs d'accès Internet de proposer à côté des offres multiservices (Internet, téléphonie, TV) <u>des offres d'accès Internet simples, sans autres options ni modem.</u> Engagement largement respecté
6	Proposer des offres comportant des durées minimales d'engagement n'excédant pas 12 mois	Engagement des opérateurs	La possibilité de choisir entre une durée d'engagement de 12 ou 24 mois est essentiellement proposée pour la souscription de nouveaux contrats et rarement pour les réabonnements. François Loos a demandé aux opérateurs mobiles <u>de proposer des offres d'engagement, n'excédant pas 12 mois, pour l'ensemble des offres de réabonnement.</u> Engagement largement respecté
7	Mise en place de la portabilité du numéro en 10 jours	Décret pris par le ministre délégué à l'Industrie Mise en œuvre de la portabilité par l'ARCEP et les opérateurs	La mise en œuvre de la portabilité s'est fait avec succès, à la Guadeloupe, en Martinique et en Guyane le 1 ^{er} avril. <u>La portabilité des numéros de téléphonie mobile, en 10 jours, sera effective en métropole le 1^{er} janvier 2007.</u> Décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006



N°	Engagement pris le 21 septembre 2005	Méthode de travail	Résultat au 11 juillet 2006
8	La diversité des moyens de paiement	Engagement des opérateurs	<p>La mise à disposition de deux moyens de paiement, autre que les espèces, est souvent respectée mais dans la pratique, les consommateurs ne sont pas forcément bien informés.</p> <p>François Loos a demandé aux opérateurs de renforcer l'information sur ce point.</p> <p>Il rappelle que les pratiques prohibant ou rendant impossible le paiement en espèce sont illégales.</p> <p>Engagement largement respecté</p>
9	Élargir les usages possibles des points de fidélité	Engagement des opérateurs	<p>Le Ministre salue les initiatives des opérateurs qui visent à proposer diverses possibilités d'utilisation des points de fidélités : achat de minutes, de SMS...).</p> <p>Démarche volontaire des opérateurs</p>
10	Engagement de faire figurer dans les documents commerciaux, les coordonnées des services consommateurs	Engagement des opérateurs	<p>Les coordonnées des services consommateurs des opérateurs ne figurent, le plus souvent, que sur une partie des documents commerciaux.</p> <p>François Loos a demandé aux opérateurs de poursuivre la mise à jour de leurs documents commerciaux en vue d'y faire figurer systématiquement les coordonnées de leur service consommateurs.</p> <p>Engagement largement respecté au fur et à mesure des mises à jour des documents commerciaux</p>
11	Fourniture d'un devis en cas d'intervention d'un technicien à domicile	Engagement des opérateurs	<p>La plupart des opérateurs s'engagent à fournir en cas d'intervention d'un technicien au domicile des clients, soit un devis, soit une tarification « catalogue ».</p> <p>Engagement largement respecté</p>



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N°	Engagement pris le 21 septembre 2005	Méthode de travail	Résultat au 11 juillet 2006
12	Gratuité des temps d'attente des centres d'appel	Engagement des opérateurs	<p>Le Ministre salue l'effort des opérateurs qui offrent la gratuité des appels vers leur service d'assistance technique.</p> <p>Il rappelle <u>l'objectif d'une mise en œuvre de la gratuité des temps d'attente à la fin 2006.</u></p> <p>Une mesure législative est en préparation.</p>
13	Annoncer la tarification et la durée statistique d'attente dans les centres d'appel (services d'assistance technique des opérateurs)	Arrêté pris par le Ministre	<p>L'arrêté impose à l'opérateur <u>l'annonce du prix et la durée prévisible d'attente</u>, avant la mise en relation avec un centre d'appel</p> <p>Arrêté du 16 mars 2006</p>
14	Amélioration de la qualité des services d'assistance téléphonique	Engagement des opérateurs	<p>Certains opérateurs ont pris des <u>dispositions en vue d'améliorer l'efficacité de leur service d'assistance téléphonique</u> (certification, formation des téléconseillers, etc.).</p> <p>Engagement largement respecté</p>
15	Définir les compensations dues aux consommateurs si le niveau de qualité des services n'est pas atteint Possibilité de résilier sans frais en cas de non fourniture du service	Arrêté pris par le Ministre Question examinée par l'un des six sous groupe de travail du CNC.	<p>Les opérateurs doivent faire figurer dans leurs contrats <u>des informations sur le niveau de qualité de service et les compensations dues aux consommateurs si ce niveau n'est pas atteint</u></p> <p>Arrêté du 16 mars 2006</p> <p><u>Si le service n'est pas rétabli dans les 4 semaines à compter du signalement du problème, le consommateur peut résilier son contrat sans frais</u></p> <p>Avis du CNC du 23 juin 2006</p>



N°	Engagement pris le 21 septembre 2005	Méthode de travail	Résultat au 11 juillet 2006
16	Remboursement des avances sur consommation et dépôts de garantie dans un délai maximal de 10 jours	Une consultation des opérateurs et associations de consommateurs a eu lieu dans le cadre du CNC.	Une disposition législative est en préparation.
17	Recensement et typologie des litiges	La DGCCRF a recensé une augmentation sensible du nombre de plaintes reçues en 2005 (31 000 contre 23 000 en 2004).	Le Ministre note que les mesures arrêtées lors de la table ronde du 27 septembre 2005 et d'application progressive jusqu'à la fin de l'année 2006 <u>n'ont pas encore permis d'inverser la tendance sur le nombre de plaintes.</u>
18	Mise au point d'un guide de bonnes pratiques sur le traitement des litiges	Question examinée par l'un des six sous groupe de travail du CNC.	En cas de litiges, <u>l'opérateur s'engage à traiter la demande du consommateur dans un délai d'un mois maximum.</u> Avis du CNC du 15 mars 2006
19	Amélioration de la médiation dans le secteur des communications électroniques.	Remise d'un rapport au Ministre par l'ARCEP et présenté au groupe de travail du CNC. Engagement des opérateurs	Le Ministre demande à chaque opérateur de désigner un Médiateur, de veiller à son indépendance et de le doter de moyens suffisants. Renforcement des médiateurs en cours
20	Réduction des délais de résiliation.	Une consultation des opérateurs et associations de consommateurs sur 3 options possibles a eu lieu dans le cadre du CNC	Mesure législative en préparation



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N°	Engagement pris le 21 septembre 2005	Méthode de travail	Résultat au 11 juillet 2006
21	Lutte contre le démarchage abusif.	Engagement des opérateurs	<p>Le Ministre souligne la nécessité que <u>l'ensemble des opérateurs s'engage dans la démarche de conclusion de chartes avec leurs revendeurs</u> et rappelle également que la lutte contre le démarchage abusif fait partie des priorités 2006 de la DGCCRF et que des actions y compris devant les tribunaux sont en cours.</p> <p>Engagement majoritairement respecté</p>

Contact presse :

Cabinet de François LOOS : Hélène PHILIP, Conseiller communication 01 53 18 44 85