



LUC CHATEL
SECRETARE D'ÉTAT AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI
CHARGE DE L'INDUSTRIE ET DE LA CONSOMMATION,
PORTE-PAROLE DU GOUVERNEMENT

Communiqué de presse

Communiqué de presse

<http://www.minefe.gouv.fr>

Paris, le 21 octobre 2008

Trois avancées concrètes en faveur des consommateurs de services téléphoniques et internet

Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du Gouvernement, et Frank ESSER, Président de la Fédération Française des Télécoms annoncent le 21 octobre trois nouvelles avancées concrètes pour les consommateurs, qui s'inscrivent dans une démarche de concertation engagée dans la durée.

Luc CHATEL se félicite de la création en 2008 de la Fédération Française des Télécoms, représentation de tous les opérateurs de réseaux et services de communications électroniques (fixe, mobile, internet) qui témoigne de la responsabilité des acteurs et de leur volonté de s'engager dans un dialogue constructif avec les pouvoirs publics et les consommateurs.

Frank ESSER salue également l'action volontariste du Ministre pour améliorer le service rendu aux consommateurs et rappelle l'importance de l'industrie des télécoms dans l'économie et la société française.

Trois avancées pour le consommateur sont présentées :

**- Renforcer l'information pour permettre au consommateur un choix éclairé :
publication de la nouvelle version du guide pratique des communications
électroniques**

D'un commun accord et dans le cadre du Conseil National de la Consommation, les pouvoirs publics, les associations de consommateurs et la Fédération Française des Télécoms ont travaillé ensemble à la mise à jour du guide pratique des communications électroniques, dont la première version avait été éditée en 2006.

Ce guide traduit la volonté commune d'offrir des points de repères au consommateur pour l'éclairer dans ses choix. Il décrit les grandes étapes de la relation clients et a pour vocation, par ses conseils de réduire les sources de litige et le nombre de réclamations.

Cette nouvelle version 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 (dite loi « CHATEL »). Elle s'enrichit de nouvelles rubriques sur la fibre optique, la convergence, les différents modes d'accès à la télévision.



La version électronique du guide est mise en ligne et téléchargeable sur les sites internet du Ministère de l'Economie, du CNC, des associations de consommateurs, des opérateurs et de la Fédération Française des Télécoms.

Il a également été imprimé à 70 000 exemplaires, disponibles gratuitement auprès des associations de consommateurs et la Fédération Française des Télécoms.

Présentation détaillée dans la fiche 1

- Prendre en charge les consommateurs en cas de changements de ligne non sollicités

(Dispositif opérationnel à partir de janvier 2009)

L'ouverture à la concurrence du marché du fixe et de l'internet est une réalité et une réussite en France. Cette réussite s'appuie sur un dispositif technique et des règles de fonctionnement qui ont pu faire apparaître avec le temps des dysfonctionnements préjudiciables aux consommateurs.

Dans le cadre des initiatives prises par le Ministre pour améliorer la confiance des consommateurs à la suite de la parution des résultats du baromètre des réclamations, 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 qui subissent les conséquences d'un changement de ligne non sollicité afin de rétablir leur ligne dans les meilleurs délais..

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

Engagement n°1 : un interlocuteur unique, l'opérateur habituel du client pour rétablir sa ligne (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.

Le Ministre s'est félicité de ces engagements pris par les opérateurs, qui apportent la bonne solution aux problèmes rencontrés par les consommateurs.

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

Présentation détaillée dans la fiche 2

- Lutter contre les SMS indésirables : les opérateurs de télécoms lancent un dispositif d'alerte via le « 33700 »

(Opérationnel le 15 novembre 2008)

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 sans aucun service en contrepartie.



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

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

Alors qu'un éditeur de service indélicat viendrait d'adresser en grand nombre des SMS proposant de rappeler un numéro surtaxé qui n'a visiblement d'autre but que de lui rapporter de l'argent 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** envoie 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 plateforme 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 le dispositif déjà en place au travers des fonctions STOP et CONTACT.

Il repose sur le rôle d'alerte que peuvent avoir les utilisateurs de mobiles et aussi sur l'étroite coordination des moyens d'action entre les pouvoirs publics, les opérateurs de télécoms et les éditeurs de services. 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, de les protéger contre les risques d'escroquerie mais aussi de décourager les perspectives de profits illicites de certains acteurs indéliques.

Présentation détaillée dans la fiche 3

Contacts Presse :

Cabinet de Luc CHATEL Aurélie JUBLIN : 01 53 18 45 13 / Diane ELIARD : 01 53 18 46 28
Anne-Caroline BAYONNE : 01 42 75 52 13
Fédération Française des télécoms Dominique MARTIN : 06 07 52 85 11