



Le 22 février 2005, Free met en place un service anti-spam au sein de son Webmail. Un argument commercial pour AOL et une option payante chez Wanadoo...

A la Une

## FREE VOUS RECOMMANDE...

Comme annoncé hier, voici le comparatif des propositions de Free et de l'ARCEP « pour améliorer les offres faites aux consommateurs » :

Les propositions n° 1, 6, 17, 18, 19 et 24	Les propositions n° 2, 3, 5, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23	Les propositions n° 4, 7, 8, 9, 10 et 20
Constituent un rappel, une interprétation ou une application des dispositions en vigueur ; elles sont donc immédiatement applicables.	Visent à poursuivre ou à engager des travaux avec les acteurs publics ou privés.	Constituent des recommandations que l'ARCEP transmet au Parlement et au Gouvernement, pour qu'ils y donnent les suites qu'ils détermineront.

Propositions	ARCEP	Free
<b>1</b> <b>Information contractuelle transparente et exhaustive</b>	Afin de donner un caractère opérationnel et effectif au principe de transparence mentionné par le code des postes et des communications électroniques, celui-ci doit être respecté à la fois dans la communication commerciale de tout opérateur de communications électroniques et dans les relations contractuelles entre celui-ci et ses clients, c'est-à-dire dans le libellé du contrat et dans l'exécution de celui-ci. A cette fin, l'opérateur doit proposer, sur son site internet, à chacun de ses clients, un espace personnel dédié. Si le client ne souhaite pas ou ne peut pas disposer d'un tel espace, les informations le concernant doivent lui être fournies par courrier, par exemple, à l'occasion de la transmission de sa facture.	Il serait souhaitable que l'information contractuelle soit accessible sans avoir à initier un processus de souscription ou de transmission d'informations personnelles. Chez Free, ces informations sont accessibles dès le portail consacré aux offres.
<b>2</b> <b>L'Autorité prévoit de limiter l'usage des termes «Internet» et «illimité»</b>	[...] L'Autorité recommande en particulier que : - le terme « internet » ne puisse être utilisé pour qualifier ces services dès lors que certaines de ces restrictions ne seraient pas conformes aux exigences de la proposition n°3 du document « Neutralité de l'internet et des réseaux : propositions et orientations » relative à « l'encadrement des mécanismes de gestion de trafic de l'accès à l'internet » ; - le terme « illimité » ne puisse être utilisé pour des offres de services incluant des limitations du type « usage raisonnable » ayant pour conséquence soit une coupure temporaire ou une facturation supplémentaire des services, soit une dégradation excessive de débits ou de la qualité de service.	Une interprétation trop rigoureuse parce que technocrate d'une telle orientation risque de se retourner contre le consommateur et l'aménagement du territoire. A l'heure où les parlementaires, notamment des zones rurales, appellent de leurs vœux une couverture homogène du territoire, il n'est pas exclu que cette mesure interdise de fait la commercialisation d'offres Internet illimitées mobiles ou fournies en bitstream.
<b>3</b> <b>Information sur les débits disponibles en avant vente et après souscription</b>	Il est proposé que les FAI mettent à disposition du consommateur des outils faciles à utiliser, fournissant une information transparente au sens de la proposition n° 1, en ce qui concerne les débits et les services accessibles : - avant toute souscription d'un abonnement, sur le débit estimé de sa ligne et son éligibilité aux différents services proposés par le FAI ; - après souscription d'une offre haut débit ou très haut débit, sur le débit réel de sa ligne. Ces outils doivent être établis au moyen d'une méthodologie harmonisée et commune au secteur. A cette fin, l'ARCEP va engager des travaux avec les acteurs du secteur visant à établir les principes et les modalités d'une telle méthodologie, ainsi qu'à préciser les conditions pratiques de sa mise en oeuvre.	Pour ce qui concerne l'avant-vente, cette mesure est inapplicable sur le marché de détail tant que l'Autorité n'aura pas imposé des obligations similaires à France Télécom sur les marchés de l'accès, dont notamment le dégroupage. Il conviendra également d'être particulièrement vigilant sur le périmètre et la valeur de l'information délivrée par les fournisseurs aux prospects, qui ne pourra n'être qu'indicative dans la mesure où le débit effectif est fortement dépendant de la qualité du branchement abonné (segment entre le point de concentration – situé généralement sur le domaine public – et le local de l'abonné) qui en application de la réglementation en vigueur est du ressort de l'abonné ou de son propriétaire / copropriété [...]. Dans la pratique, force est de constater que la mise en conformité du parc ancien n'est que très partielle. Il serait souhaitable que dans le cadre de ses missions d'informations des consommateurs, et à l'instar de ce qui est pratiqué dans le secteur de l'énergie, l'Autorité puisse sensibiliser les consommateurs sur la nécessité de disposer d'une installation conforme aux normes en vigueur. Free est d'ores et déjà disposée à accompagner toute initiative pertinente et efficace en ce sens. Après souscription, l'information sur les débits est d'ores et déjà disponibles via l'équipement d'accès, dont les dernières générations embarquent des outils plus fins et précis d'analyse et de diagnostic de connexion.
<b>4</b> <b>Accord express en cas de réengagement</b>	Il est proposé que, lorsqu'un consommateur souscrit à distance, à son initiative ou à celle d'un opérateur, une offre ou une option ayant un impact sur la durée initiale d'engagement ou impliquant un réengagement, l'opérateur de communications électroniques doive, d'une part, demander la confirmation expresse de son client, sur un support papier ou électronique pertinent, sur son réengagement ou l'impact de cette souscription sur la durée de son engagement, et, d'autre part, indiquer les modalités d'exercice du droit de rétractation, en particulier son délai.	Sous réserve que cet mesure soit applicable pour les durées d'engagement supérieures à 3 mois, selon des modalités ne remettant pas en question le mode de gestion abonné privilégié par l'opérateur. A cet égard, il convient également de relever que la jurisprudence a d'ores et déjà consacré la validité du double clic (Cass. Civ. II, 25/06/2009).



[http://twitter.com/L\\_ADUF](http://twitter.com/L_ADUF)



<http://www.facebook.com/Association.des.Utilisateurs.de.Free>



Propositions	ARCEP	Free
<b>5</b>  <b>Accès au profil de consommation détaillé</b>	<p>Il est proposé que tout client d'un opérateur de communications électroniques puisse accéder dans les conditions de transparence définies à la proposition n° 1, au moins une fois par an et en cas de demande expresse du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à son profil de consommation ; ce profil décrit les consommations du client portant sur les minutes de voix, de nombre de SMS et de MMS, de mégaoctets de données échangées, différenciées par créneaux horaires ; les indicateurs de ces consommations sont identiques pour tous les opérateurs ;</li> <li>- à l'ensemble consolidé de son contrat, c'est-à-dire à l'ensemble des caractéristiques principales de l'offre qu'il a souscrite. Pour faciliter la mise en oeuvre de cette proposition, l'ARCEP va travailler avec les acteurs du secteur afin d'identifier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- les indicateurs pertinents, d'une part, pour le profil de consommation, d'autre part, pour l'ensemble consolidé du contrat ;</li> <li>- le (ou les) moyen(s) pertinents de la communication par l'opérateur au consommateur de ces informations.</li> </ul> </li> </ul>	<p>L'accès au profil de consommation est légitime. Il doit toutefois s'effectuer selon des modalités privilégiant l'efficacité et compatibles avec le mode de gestion abonné en vigueur chez les opérateurs.</p> <p>La modalité d'information doit également être compatible avec le mode de gestion privilégié par l'opérateur.</p> <p>En particulier, dans l'hypothèse où l'opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l'abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.</p>
<b>6</b>  <b>Inscription ou non dans l'annuaire universel</b>	<p>[...] Un opérateur de communications électroniques doit, au moment de la souscription d'un abonnement, obtenir l'accord exprès du consommateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les numéros mobiles, sur son inscription dans l'annuaire universel ;</li> <li>- pour les numéros fixes, sur son inscription ou son opposition à son inscription dans l'annuaire universel.</li> </ul> <p>Lorsque le consommateur donne son accord pour figurer dans l'annuaire universel, l'opérateur de communications électroniques doit lui indiquer les différentes options qu'il peut choisir pour la publication de ses données personnelles (totale ou partielle) et certaines restrictions potentielles d'usage de celles-ci (recherche inversée ou prospection).</p>	<p>Il conviendra probablement de clarifier la situation entre les marchés fixe (opt-out) et mobile (opt-in), surtout dans une perspective de contrats convergents quadruple-play.</p>
<b>7</b>  <b>Information sur les conséquences d'une résiliation anticipée</b>	<p>Les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à mettre à disposition du consommateur, sur leur site Internet, un outil pratique permettant d'estimer le montant des frais dus en cas de résiliation. Afin que cet engagement soit pleinement opérationnel, il est nécessaire que le client puisse disposer des dates de début et de fin de son engagement, ainsi que des modalités pratiques d'utilisation d'un tel outil. En premier lieu, conformément à l'article L. 121-84-3 du code de la consommation, les opérateurs sont tenus de faire figurer sur la facture « la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou, le cas échéant, mentionner que cette durée minimum d'exécution du contrat est échue. ». [...] Les opérateurs de communications électroniques rappellent à leurs clients [...], au moins une fois par an et en cas de réengagement, les dispositions de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs dite loi Chatel, relatives à la possibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de ne payer qu'au plus le quart des mensualités restant dues en cas de résiliation après le douzième mois d'un contrat avec engagement de vingt-quatre mois ;</li> <li>• de ne payer que les frais correspondants aux coûts effectivement supportés par l'opérateur au titre de la résiliation.</li> </ul>	<p>Le contrat Free est un contrat forfaitaire mensuel, résiliable à tout moment sans autre engagement que celui de régler le cas échéant les frais d'activation si l'abonné a souhaité les reporter en fin de contrat.</p> <p>Et il nous paraît effectivement utile que les clients soumis à des contrats à durée déterminée bénéficient d'une information sur les conséquences d'une résiliation anticipée. La modalité d'information doit également être compatible avec le mode de gestion privilégié par l'opérateur.</p> <p>En particulier, dans l'hypothèse où l'opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l'abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.</p>
<b>8</b>  <b>Information sur le montant du en cas de résiliation</b>	<p>Les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à offrir au moins une offre sans engagement à leurs clients.</p> <p>Afin de donner toute sa portée à cet engagement, il est proposé que les opérateurs de communications électroniques offrent, pour chacune de leurs offres de services de communications électroniques, une variante équivalente sans engagement à un prix raisonnable au regard de l'offre avec engagement.</p>	<p>Contrairement au marché mobile, l'activation d'un abonné sur le marché fixe est inducteur de coûts spécifiques qu'il nous semble pertinent, d'un point de vue impact sur le parc d'abonnés, de recouvrer via le récurrent de l'abonnement puisqu'il pénaliserait au final l'ensemble du parc installé. A cet égard, il est à relever que les modalités de mutualisation des accès FTTH préconisées par l'Autorité, privilégiant en zones denses - c'est à dire sur l'écrasante majorité des accès en premières phases de déploiement - une intervention au niveau de chaque immeuble, vont impacter à l'avenir le montant de ces frais en les rapprochant des niveaux pratiqués par d'autres industries de réseaux (énergie, adduction en eau...). La modalité d'information doit également être compatible avec le mode de gestion privilégié par l'opérateur. En particulier, dans l'hypothèse où l'opérateur privilégie un mode de gestion dématérialisé, il nous semble pas illégitime de répercuter sur l'abonné souhaitant obtenir cette information sur support papier la charge de cette inefficacité, dans le prolongement des orientations retenues par les pouvoirs publics à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.</p>



Propositions	ARCEP	Free
<b>9</b>  <b>Existence et tarification raisonnable d'offres sans engagement</b>	<p>Les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à assurer la gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles au bout de trois mois, contre six mois actuellement.</p> <p>En complément de cet engagement, il est proposé que tout opérateur de communications électroniques qui commercialise une offre de téléphonie mobile comprenant la fourniture d'un terminal verrouillé soit tenu, au plus tard à la fin du troisième mois suivant l'acquisition, de transmettre au consommateur, gratuitement et de façon automatique, le code et les modalités pratiques de déverrouillage de ce terminal, dans les conditions de transparence définies à la proposition n° 1.</p> <p>Par ailleurs, il est proposé que lorsqu'un terminal est vendu seul, ou avec une offre de services sans durée minimale d'exécution du contrat, le terminal ne soit pas verrouillé.</p>	<p>Le contrat Free est un contrat forfaitaire mensuel, résiliable à tout moment sans autre engagement que celui de régler le cas échéant les frais d'activation si l'abonné a souhaité les reporter en fin de contrat.</p> <p>Sur le marché mobile, il nous semble indispensable de veiller à une meilleure fluidité du marché. Cela passe par de véritables offres sans engagements, ou à très faible durée d'engagement, qui à ce jour restent sensiblement en retrait par rapport aux offres à engagement annuel voire pluri-annuel.</p> <p>Et ce d'autant plus que comme l'ont démontré les marchés scandinaves, des contrats à faible durée d'engagement ne portent nullement atteinte à la rentabilité des opérateurs misant sur l'efficacité de leurs offres.</p>
<b>10</b>  <b>Déverrouillage des terminaux</b>	<p>Il est proposé que les conditions générales de vente d'une offre multiservices, combinant un abonnement à une offre de services fixes double play ou triple play et un abonnement à des services mobiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- précisent les modalités de la résiliation globale de l'offre ;</li> <li>- précisent les modalités de résiliation de chacune des composantes de l'offre (service double play, triple play ou service mobile), en particulier :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• précisent les effets de la résiliation de l'un des services sur l'allocation de la prime tarifaire éventuellement allouée, ainsi que sur les options liées au couplage, la souscription des services associés et, le cas échéant, la facturation du montant des frais de résiliation ;</li> <li>• garantissent, si une durée d'engagement s'applique, que la durée d'engagement initialement souscrite dans le cadre du service non résilié ne puisse être prolongée à l'occasion de la résiliation de l'autre service ;</li> </ul> </li> <li>- garantissent qu'un consommateur dont les conditions de résiliation partielle conduisent à l'annulation des frais de résiliation soit en mesure, s'il le souhaite, de résilier l'offre globale dans les mêmes conditions. Il est également proposé que ces conditions générales :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantissent que les avantages éventuellement acquis par l'abonné, au titre de son ancienneté ou de sa consommation auprès de son opérateur, seront conservés à l'occasion de la rupture de l'offre multiservices, dans le cas où il resterait client de celui-ci ;</li> <li>- précisent les modalités de conservation de l'ensemble des identifiants de l'abonné par type de service ou pour l'ensemble des services, selon le principe dit du « simple guichet ».</li> </ul> </li> </ul> <p>Enfin, si cette offre multiservices est commercialisée par le biais d'un contrat unique, il est proposé que les conditions générales de vente limitent la durée d'engagement à l'ensemble des services à douze mois, en cohérence avec les pratiques commerciales observées à ce stade sur le marché du haut débit et du très haut débit.</p>	<p>Il conviendra de porter une attention particulière aux services connexes, notamment bancaires qui sont soumis à des obligations de sécurité particulièrement contraignantes et peu compatibles avec la vision exprimée par l'Autorité ; par ailleurs, certaines fonctionnalités des terminaux peuvent être verrouillées par le constructeur ou l'éditeur du système d'exploitation du terminal (ce dernier tendant de plus en plus à être un PC embarquant une fonctionnalité téléphone) et non par l'opérateur.</p> <p>A cet égard, Free est sur cette question favorable au dispositif récemment proposé dans le cadre de la proposition de loi « Marsin » qui va plus loin que cette proposition : en plus de transmettre le code de déverrouillage au plus tard trois mois après l'acquisition du terminal par l'abonné, Free suggère que cette transmission soit gratuite, et qu'elle puisse s'effectuer immédiatement en cas de réengagement. Par contre, il nous semble important que le choix du mode de transmission doit rester de l'initiative de l'opérateur, et que le courrier n'a pas à être imposé.</p> <p>Une telle mesure, outre le fait qu'elle participe d'un mouvement vertueux vers la dématérialisation, favorise également la gratuité de la transmission, car moins coûteuse à mettre en place.</p>
<b>11</b>  <b>Fluidité des offres quadruple play</b>	<p>L'ARCEP va mener des travaux avec tous les acteurs concernés (les administrations, les opérateurs et les associations qui les représentent ainsi que les associations de consommateurs) portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'impact et les modalités de mise en oeuvre, d'une part, du découplage de la vente des terminaux et des services mobiles et, d'autre part, de la séparation sur les factures du prix du terminal et du prix des services mobiles en cas de vente couplée ;</li> <li>- l'impact du plafonnement à douze, voire six mois, de la durée maximum d'engagement des offres de services mobiles ;</li> <li>- les systèmes de points de fidélité mis en oeuvre par les opérateurs, leur utilisation par le consommateur et leur impact sur le réengagement de ce dernier.</li> </ul> <p>Par ailleurs, les opérateurs membres de la FFT se sont engagés le 23 septembre 2010 auprès du secrétaire d'Etat chargé de la consommation à ce que tout consommateur qui, au terme de son engagement, souhaite choisir une autre offre de son choix dans le catalogue de son opérateur, sans pour autant acquérir un nouveau terminal, ait toujours la possibilité de le faire, sans devoir s'engager.</p> <p>En complément de cet engagement, l'ARCEP, dans le cadre des travaux précités, étudiera de manière globale les cas où un réengagement ne pourrait être considéré comme légitime, en matière de communications électroniques.</p>	<p>De telles mesures pourraient gagner en efficacité en ajoutant un critère de proportionnalité des remises de couplage aux économies effectivement réalisées par l'opérateur.</p> <p>Par ailleurs, Free est favorable à une logique de simple guichet sécurisé avec introduction sans délai d'un RIO (relevé d'identité opérateur) fixe, permettant à l'utilisateur final de spécifier le champs des services (les contrats des opérateurs peuvent embarquer des services autres que de communications électroniques) qu'il souhaite résilier lors d'une demande de portabilité ou de migration d'accès. Il pourrait par ailleurs être souhaitable d'engager dès à présent une réflexion quant aux modalités et conséquences concurrentielles de l'installation de femto-cellules mobiles dans les box triple play :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La logique de couplage tarifaire actuelle pourrait entrer en synergie et être accentuée par un couplage technique.</li> <li>- Les effets de couplage et de club pourraient être pénalisants pour les petits opérateurs fixes ou mobiles.</li> <li>- La mise en place d'une obligation d'itinérance femto-cellule réciproque neutraliserait ces effets de levier et de club.</li> <li>- La mise en place d'une bande de fréquences mutualisée pour les femto-cellules optimiserait l'usage du spectre</li> </ul>

Rendez-vous jeudi (demain c'est la Chronique de notre Président :) ) pour la suite de la comparaison.

[Petit détail amusant dans les propriétés du PDF de Free, « Application : Des gus dans un garage » ; « Outil de conversation PDF : Mister\_Easy » :-)]