

Alleanza delle organizzazioni dei consumatori
Alliance des organisations des consommateurs
Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen



Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana | Fédération romande des consommateurs | Stiftung für Konsumentenschutz

LIVRE BLANC DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE TÉLÉPHONIE MOBILE



Décembre 2014

Table des matières

1. Recevoir des contrats équitables rédigés dans un langage clair, complet et accessible	2
2. En avoir pour son argent	4
3. Etre facturé de manière juste et transparente	6
4. Avoir du pouvoir sur ses propres informations	8
5. Etre entendu dans ses réclamations et recevoir une réponse	10
6. Partir à l'étranger et pouvoir communiquer.....	11
7. Limiter le démarchage	12

Ce livre blanc est destiné aux opérateurs de téléphonie mobile en Suisse, aux parlementaires, à l'administration fédérale, ainsi qu'à divers acteurs de ce domaine. Il comprend les revendications recueillies auprès des consommateurs au sujet de la téléphonie mobile et les mesures que nous estimons nécessaire de prendre pour que le marché fonctionne correctement et dans le respect des consommateurs. Nous avons pris connaissance du Rapport du Conseil fédéral sur les télécommunications 2014 du 19 novembre 2014. Ce rapport identifie de nombreux problèmes répertoriés également dans ce livre blanc. Vu les problèmes constatés par nos organisations et tous les rapports successifs, ce que nous voulons aujourd'hui, c'est que les opérateurs et le Parlement agissent, et cela rapidement !

1. Recevoir des contrats équitables rédigés dans un langage clair, complet et accessible

Les consommateurs se sentent souvent trompés par leur opérateur de téléphonie mobile, soit à cause de conditions contractuelles inéquitables, soit parce les contrats sont incompréhensibles. Les opérateurs devraient proposer des contrats équitables présentant clairement toutes les informations pertinentes afin que les consommateurs puissent faire des choix éclairés.

CE QUE NOUS AVONS DÉJÀ OBTENU:

Depuis juillet 2012, l'Alliance des consommateurs (FRC, SKS et ACSI) a pointé du doigt 140 clauses problématiques, tous domaines confondus. En 2013 et 2014, l'accent a été mis sur les conditions générales de téléphonie mobile. L'Alliance et ses partenaires ont sommé les trois opérateurs principaux que sont Swisscom, Sunrise et Orange de modifier les conditions les plus injustes pour les consommateurs avec la menace que, en cas de refus des opérateurs, une action en justice sera intentée. Une première en Suisse.

A la suite de cette interpellation, et en dialogue avec eux, les opérateurs ont pris des mesures pour rayer de leurs contrats les clauses juridiques les plus contestables, en particulier:



Finie la reconduction tacite du contrat pour une année chez Orange et Sunrise (Swisscom l'a abandonnée en 2011 déjà) à la fin du contrat initial conclu.



Finies les modifications unilatérales de contrat (prix, débit/vitesse, défaut de couverture réseau, facturation de la facture) qui ne donnent que de rares possibilités de résiliation du contrat pour le consommateur.



Finies les possibilités de résiliation pour justes motifs trop larges que s'octroient les opérateurs.



Restreinte et précisée l'utilisation du terme «illimité» à meilleur escient (pour vendre un forfait qui ne l'est pas).

NOS REVENDICATIONS:



Baisse des frais de résiliation anticipée

L'Alliance souhaite qu'une solution commune soit adoptée par tous les opérateurs: chacun a aujourd'hui un système différent, notamment dû au fait que plusieurs paramètres sont à englober (pendant ou après la période initiale, avec ou sans appareil subventionné). Même si ces frais figurent dans les conditions générales, le montant final personnalisé est fixé dans le contrat.

L'Alliance demande, que dans tous les cas, ces frais n'excèdent pas les mensualités restantes.



Interdiction des factures papier payantes

Chez certains opérateurs, les consommateurs qui n'utilisent pas internet pour leur paiement doivent désormais payer leurs factures papier. Le Conseil fédéral considère lui-même qu'il s'agit d'une pratique choquante et contestable. Néanmoins, selon lui, une interdiction générale de faire payer la facture papier constituerait une atteinte à la liberté contractuelle et irait trop loin. Toutefois, un point de sa réponse amène une lueur d'espoir pour les consommateurs: citant une jurisprudence autrichienne, le Conseil fédéral estime en effet, dans sa réponse à l'interpellation de la Conseillère nationale Francine John-Calame (Verts/NE), que cette façon de faire pourrait constituer une clause abusive au sens du nouvel article 8 de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD). Il précise même qu'il est fort possible que les tribunaux suisses parviendraient à un résultat identique s'ils avaient à juger d'un cas semblable.

Lien pour l'interpellation John-Calame:

http://www.parlament.ch/f/suche/pages/geschaefte.aspx?gesch_id=20133326

L'Alliance se réserve à l'avenir le droit de faire un procès sur ce point sur la base de l'article 8 LCD.

2. En avoir pour son argent

Les consommateurs souscrivent à des services mobiles afin de communiquer et de s'informer. Il est donc légitime d'attendre de ces services qu'ils soient de très grande qualité et fournis de manière continue, sans interruption. Les tarifs en Suisse sont particulièrement élevés, les opérateurs se targuant de fournir un service de qualité. Dans ce contexte, les consommateurs suisses ont donc le droit d'être exigeants et ils le sont.



CE QUE NOUS AVONS DÉJÀ OBTENU:

Lors des négociations avec les opérateurs, nous avons obtenu qu'en cas de réception trop faible à son domicile ou son lieu de travail, le consommateur puisse dénoncer son contrat sans frais s'il n'a pas de réseau pendant 7 jours.

NOS REVENDICATIONS:



Baisse générale du niveau des prix

Les prix des télécommunications en Suisse restent largement supérieurs aux prix pratiqués à l'étranger. Le niveau des prix élevés ne doit pas être une donnée intouchable, les opérateurs doivent offrir une prestation de qualité (réseau, vitesse, couverture, service) mais au prix juste. Ni les conditions-cadres de notre pays, ni le pouvoir d'achat élevé, ni la relative faible sensibilité aux prix ne doivent permettre de maintenir artificiellement des prix élevés. Les opérateurs doivent facturer les coûts effectifs.

Comme le confirme encore le dernier Rapport « Le marché suisse des télécommunications en comparaison internationale » du 19 novembre 2014 (p. 14), téléphoner, surfer et télécharger des données est onéreux en comparaison internationale, quel que soit l'appareil utilisé. Ce rapport en déduit que la fourniture de services mobiles est une activité lucrative en Suisse.

Si ces dernières années, une baisse des prix de la téléphonie mobile a pu être constatée, ce que l'Alliance salue, elle craint toutefois que les sources de revenus ne soient reportées sur d'autres secteurs, tels que le transfert de données, la télévision ou encore la vidéo à la demande.

Actuellement, la loi sur les télécommunications est basée sur le principe « ex-post ». Cela signifie que les opérateurs doivent d'abord trouver un accord entre eux concernant la fixation des prix d'accès au réseau. Le régulateur, soit la Commission fédérale de la Communication (Comcom), ne peut agir que si aucun accord n'est trouvé. Une réglementation « ex-ante » et « ex-officio » permettrait au contraire à l'autorité de surveillance d'examiner et de fixer les prix à l'avance, par exemple pour les prix des services de terminaison mobile.

C'est pourquoi l'Alliance demande que la Comcom, en sa qualité de régulateur du marché, puisse agir sur les prix ex-ante.



Meilleure couverture réseau

La couverture doit être améliorée, dans les périphéries comme dans certains quartiers des villes, notamment chez Orange et Sunrise qui, dans la plupart des cas, accusent un retard sur l'opérateur historique Swisscom. Par définition, l'utilisation des services de téléphonie mobile doit être possible en tout point du territoire. Les principes du service universel devraient être appliqués à la téléphonie mobile, soit assurer la disponibilité d'un ensemble minimal de services de bonne qualité accessibles à tous les utilisateurs, indépendamment de leur position géographique, à un prix abordable, sans distorsion de concurrence.

L'Alliance demande aux opérateurs dans ce domaine :

- Une information réseau claire, soit des cartes géographiques de couverture plus précises et lisibles que celles qui sont actuellement données au consommateur.
- En cas de réception difficile, une solution doit être proposée par les opérateurs, comme par exemple les boîtiers réseaux chez Sunrise.
- Pour les endroits où il est admis qu'il y a un trou et pas de solution « boîtier », il devrait y avoir une possibilité d'alléger les procédures pour installer des antennes (système d'exception), notamment par une coopération entre les opérateurs.



Passer de best effort à minimum garanti

Les opérateurs indiquent une valeur maximale de débit pour leurs abonnements. Toutefois, le service est livré selon la notion de *best effort*. Les opérateurs entendent, par-là, la meilleure connexion de données possible dans des conditions de réseau données

L'Alliance demande que les opérateurs indiquent plutôt le minimum garanti et permettent une réduction du prix selon ce que le consommateur peut effectivement obtenir chez lui.

3. Etre facturé de manière juste et transparente

Sans informations claires et complètes, les consommateurs risquent de se voir facturer injustement des services mobiles. Trop souvent, ils doivent payer pour des services et des produits qu'ils n'ont pas acceptés ou qui sont associés à des services gratuits. Les droits des consommateurs sont également mis en péril lorsqu'on leur facture des produits ou des services qu'ils n'ont pas achetés ou pas reçus, ou lorsqu'on leur facture un tarif supérieur à ce qui a été annoncé.

NOS REVENDICATIONS:



Des factures correctes

Même si nous recommandons aux consommateurs de vérifier rapidement leurs factures de téléphonie mobile, les forfaits, la complexité des tarifs, les «paquets» de minutes/SMS/données rendent la tâche ardue. Nous avons constaté de nombreux cas d'erreurs ou d'oubli de comptabilisation dans les factures de téléphonie mobile.

L'Alliance demande que les opérateurs fournissent des factures correctes. En cas d'erreur collective touchant un plus ou moins grand nombre de clients, c'est à l'opérateur d'agir rapidement et non aux consommateurs de devoir batailler. L'opérateur doit systématiquement et automatiquement rectifier le tir pour les clients qui ne se sont pas manifestés.



Stop aux frais dissimulés

Du fait de la complexité des tarifs, il n'est pas rare que les consommateurs pensent connaître le prix d'une prestation ou comptent sur sa gratuité. Or, la prestation sera finalement facturée plus qu'attendu. La consommation passive doit aussi pouvoir être calculée. Les mises à jour automatiques, les applications ouvertes et autres bizarreries coûtent aussi en données sans que les consommateurs aient activé un service d'eux-mêmes ou alors même que l'option «données à l'étranger» est désactivée.

Deux exemples :

- les SMS sont limités à 140 signes par unité. Une fois ce solde dépassé, le SMS est scindé en deux parties et il sera payé deux fois, sans que cela soit clair pour le consommateur en particulier sur les iPhone.
- Les options de roaming par exemple chez Orange : le jour de conclusion est le 10 mai. Si l'on part en vacances du 5 au 25 mai, on paiera alors deux fois l'option de roaming, alors même que l'on est parti que 15 jours.

L'Alliance demande la mise en place de fiches d'informations standardisées qui pourraient lister les tarifs et les exceptions. L'avantage d'une telle fiche serait notamment que toutes les informations se trouveraient au même endroit et sous une même forme.



Meilleure connaissance des données utilisées

Les smartphones permettent de surfer sur internet en tout temps et en tout lieu. Le consommateur ne sait par contre pas clairement combien de données utilisent les prestations auxquelles il a recours (email, page Facebook, page météo, etc.).

L'Alliance demande que les opérateurs donnent des informations transparentes sur l'utilisation de données par les différents services de base sous forme de tabelles (fiches standardisées). Elle réclame également des informations plus claires sur la désactivation des mises à jour automatiques et autres applications gloutonnes en matière de données, qui pourraient se trouver sous forme de check-list ou marche à suivre claire.



Des grilles tarifaires plus simples à comprendre

Les consommateurs sont souvent induits en erreur par les grilles tarifaires compliquées ou ne connaissent tout simplement pas les frais et les coûts en raison de la complexité des informations qu'ils reçoivent.

L'Alliance demande en particulier:

- des fiches d'informations standardisées comme celles que les opérateurs doivent produire en France à l'intention des consommateurs pour chaque service offert par un opérateur. Le consommateur peut ainsi comparer plus facilement un service ou une offre combinée entre plusieurs opérateurs.
- l'uniformisation des unités de tarification.



Davantage de transparence pour les SMS surtaxés

En surfant sur son smartphone, on peut facilement cliquer sur un lien commercial à caractère publicitaire ou contractuel sans le vouloir. Après une accalmie de deux ans, l'Alliance croule à nouveau sous les plaintes pour des SMS surtaxés liés à des numéros courts (SMS premium). Les plaintes portent sur la transparence des prix, quand les consommateurs ne contestent pas, purement et simplement, s'être inscrits à un tel service.

L'Alliance réclame une meilleure transparence des prix, notamment une modification de l'art. 11a de l'Ordonnance sur l'indication des prix, telle que proposée dans la consultation y relative à laquelle l'Alliance a répondu en avril 2014.



Pas de temps d'attente surfacturé

Les numéros commerciaux 090xx doivent indiquer oralement, clairement et gratuitement au consommateur le prix facturé à la minute dès que celui-ci dépasse 2 francs. Dès qu'un tel numéro est appelé, le compteur se met en marche et le temps d'attente est ainsi facturé au consommateur sans qu'il ne sache combien de temps il devra attendre. Il peut en résulter des factures de plusieurs dizaines de francs. L'Alliance demande que le temps d'attente ne soit facturé qu'à un tarif local et que dès que la connexion avec son interlocuteur s'établit, le prix puisse à ce moment-là être surfacturé.

4. Avoir du pouvoir sur ses propres informations

La sécurité des données fournies par les consommateurs lorsqu'ils accèdent aux réseaux mobiles est un sujet crucial qui doit être pris au sérieux par les fournisseurs de services mobiles. La confiance des consommateurs dans les produits et les services est essentielle à leur succès, mais cela nécessite que l'identité et les données personnelles de l'abonné soient protégées contre toute exposition accidentelle ou attaque.

NOS REVENDICATIONS:



Meilleure maîtrise de nos données

Que ce soit lors de l'utilisation de techniques de géolocalisation, de webtracking, lors de transmission de données par internet, il n'est pas possible pour un consommateur de savoir où vont ses données, où elles sont stockées et pendant combien de temps. Même si certaines entreprises ont pris des mesures, notamment pour limiter la durée de stockage, ce n'est qu'en lisant les conditions générales et la déclaration de protection des données de la marque que l'on peut réduire les risques, ce qui n'est pas une solution simple et pratique pour le consommateur. En relation avec la protection des données, l'Alliance sera par ailleurs attentive aux développements technologiques, en particulier en ce qui concerne le web tracking ou les applications mobiles.

L'Alliance demande:

- Seule une révision de la Loi sur la protection des données pourra garantir plus de transparence et un meilleur suivi des données. L'Alliance participe au groupe de travail relatif à la révision de cette loi et veille à ce que ses revendications soient incluses dans la révision, soit une meilleure application du droit, des pouvoirs renforcés du Préposé fédéral à la protection des données, des procédures de médiation ou l'introduction d'une action collective.
- Par ailleurs, en ce qui concerne les conditions générales, l'Alliance est attentive aux clauses abusives qu'elles pourraient contenir. Cela pourrait aboutir à des procès basés sur la LCD.



Des fichiers de solvabilité plus transparents

Ces fichiers de solvabilité (*Moneyhouse ou Deltavista par exemple*) foisonnent en Suisse. Les données de ces fichiers proviennent en partie de données récoltées auprès des opérateurs de téléphonie mobile. Non seulement des renseignements sur les mineurs, mais également des adresses bloquées y apparaissent. Les consommateurs devraient être avertis clairement par les opérateurs que leurs données sont transmises de manière régulière à des fichiers de solvabilité.

Là encore, seule une révision de la Loi sur la protection des données pourra garantir un meilleur suivi des données.



Surveillance des réseaux

Les opérateurs ont la responsabilité de sécuriser les réseaux et doivent garantir cette sécurité aux consommateurs. L'identification des appels masqués, notamment pour du démarchage téléphonique, doit pouvoir être effectuée sans frais supplémentaires. Le thème de la sécurité est bien entendu lié avec la lutte contre l'anonymat de ceux qui harcèlent, raison pour laquelle nous tenons à une traçabilité des données.

Néanmoins, l'Alliance tient à ce que les libertés individuelles soient respectées et que l'on ne puisse être tracé sans légitimation. Si surveillance il y a, celle-ci doit bien entendu être légitime et elle doit être supportée soit par le condamné, soit par l'Etat, mais non de manière indirecte par le consommateur lambda.

L'Alliance est très vigilante au sujet de la révision de la Loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication. Elle veillera notamment à ce que le coût de la surveillance des télécommunications ne soit pas répercuté sur les consommateurs. S'agissant du démarchage téléphonique, elle tient par contre à ce que les appels masqués puissent être identifiés.

5. Etre entendu dans ses réclamations et recevoir une réponse

Les consommateurs se plaignent souvent des services après-vente des opérateurs téléphoniques. L'accès aux hotlines et la qualité du service pourraient encore être améliorés. La valeur litigieuse en matière de téléphonie mobile n'incite pas les clients à se battre pour faire valoir leurs droits.

NOS REVENDEICATIONS:



Des hotlines de meilleure qualité

Le service après-vente est primordial, vu la complexité des offres et des tarifs de télécommunications. Nos enquêtes et notre expérience avec les consommateurs démontrent que la qualité du service clients (téléphone, mail, courrier) a un potentiel d'amélioration certain: donner des réponses concrètes, dans un délai raisonnable, éviter de renvoyer le consommateur d'un service à l'autre, d'un répondant à l'autre, donner les informations de base complètes (résiliation, roaming, etc.).

En matière de normalisation, il existe une norme européenne EN15838 (Customer Contact center quality). Apparemment, en Suisse, seuls Credit Suisse, Competence Call Center et Helsana Versicherungen ont reçu une certification pour cette norme (<http://callnet.ch/fr/assurance-de-qualite/certifications/> ou <http://en15838.org/>).

L'Alliance demande que les opérateurs répondent à cette norme.



Instauration d'un médiateur interne

Une personne de contact/de recours serait utile aux associations de consommateurs pour régler les situations qui s'enlisent (pas de réponse, passer d'un interlocuteur à un autre, suivi d'un dossier).

L'Alliance souhaiterait disposer chez chaque opérateur d'une telle personne.



Vers l'instauration d'une action de groupe

Dans certains pays européens où l'action de groupe existe, la téléphonie mobile est l'un des domaines qui a donné lieu à de telles actions (ex. au Portugal, la facturation de frais de connexion à double à la fin des années 1990 a amené à invalider la clause litigieuse et à indemniser tous les plaignants). La valeur litigieuse d'un cas de téléphonie mobile (ex. surfacturation d'une prestation) est souvent très faible, ce qui retient le consommateur d'agir individuellement. Mais, pris sur une large échelle, par exemple 500 000 consommateurs lésés pour un montant de cinq francs, soit 2 500 000 francs, cela représente un litige important. L'action de groupe aurait dès lors toute sa raison d'être en matière de téléphonie mobile (et de services Internet).

Ce que demande l'Alliance:

Lors de la révision prochaine de la Loi sur les télécoms, l'Alliance se battra pour qu'une action de groupe soit inscrite dans la loi. En effet, dans les pays qui connaissent déjà un tel instrument juridique, le domaine des télécommunications a parfois fait l'objet de plaintes collectives, la valeur litigieuse étant trop faible pour agir seul.

6. Partir à l'étranger et pouvoir communiquer

Alors que l'Union européenne a pris le taureau par les cornes depuis 2007 déjà, et a massivement baissé ses frais de roaming, les opérateurs suisses ne comptent toujours pas s'aligner, se contentant de proposer des plans B aux consommateurs. Il est temps d'agir pour que les consommateurs puissent utiliser de manière pratique et à un coût modéré leur portable à l'étranger.

NOS REVENDICATIONS:



Réduction des frais d'itinérance

Les frais d'itinérance (roaming) sont toujours un problème, tant ils sont élevés, surtout pour les données. Une solution européenne doit être trouvée pour éviter les négociations d'accords entre opérateurs qui ne garantissent pas la véracité des coûts. C'est précisément à l'étranger que le recours à l'Internet mobile est le plus utile. En pratiquant des tarifs trop élevés, surtout en matière de données, les opérateurs se tirent une balle dans le pied. Les consommateurs utilisent peu ce service à l'étranger ou achètent des cartes prepaid sur place ou se connectent à des réseaux wifi. Les opérateurs se privent de rentrées financières. Si les tarifs européens se sont beaucoup améliorés sous la pression ces derniers mois, les tarifs hors Europe restent totalement prohibitifs.

Selon le Rapport sur les télécommunications 2014 :

- les appels établis au sein de l'UE, les Suisses paient le double que les européens ;
- les appels entrants sont cinq fois plus élevés que les tarifs réglementés de l'UE ;
- l'envoi de SMS correspond au triple du montant européen ;
- quant au service de données mobiles, les prix sont de deux à quatre fois plus chers.

Selon le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), plus de la moitié des consommateurs européens désactivent leur itinérance des données lorsqu'ils voyagent dans l'UE. D'après nos expériences, nous pouvons considérer que le phénomène est le même pour les consommateurs suisses.

L'Alliance demande que les solutions suivantes soient examinées:

- Souvent, les opérateurs mettent en avant leur faible poids dans les négociations avec les opérateurs étrangers : l'idée de former un consortium entre eux est à étudier.
- Même si nous sommes dans un contexte peu favorable aux accords bilatéraux, la piste de l'accord avec l'Europe reste la meilleure avancée jusqu'ici pour appliquer les plafonds européens, comme le demande la motion Wyss 11.3524 « Halte aux tarifs de mobile prohibits à l'étranger », et à terme suivre le projet de mettre fin aux frais de roaming en Europe.
- Le Surveillant des prix a fait plusieurs propositions qui pourraient être intéressantes :
 - l'unbundling ou la séparation du contrat pour les services de roaming,
 - la facturation à la seconde et au kbit/s,
 - l'instauration d'un plafond de prix par le consommateur,
 - une baisse générale des prix plutôt que une multitude d'options.

7. Limiter le démarchage

Même s'il s'agit d'un domaine qui touche davantage la téléphonie fixe, nous avons estimé indispensable de l'inclure dans ce livre blanc. Le démarchage et ses abus est un des sujets principaux de plaintes de consommateurs dans nos permanences. Les règles légales en vigueur et les pratiques des opérateurs ne permettent aujourd'hui pas de lutter efficacement contre ce fléau.

NOS REVENDICATIONS:



Limitation du démarchage

Depuis l'introduction du nouvel article 3 lit. u de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD), près de 15'000 dénonciations nous sont parvenues en raison du non-respect de l'astérisque visé par cet article. Malgré les dizaines de plaintes pénales déposées par l'Alliance des consommateurs, force est de constater l'impuissance qui règne pour faire appliquer la loi: aucune condamnation définitive n'ayant été prononcée à ce jour. Les appelants le font via des numéros impossibles à joindre, voire difficilement identifiables.

Lorsque l'identification est possible par le ministère public, celui-ci classe généralement la plainte car, comme les call-centers sont souvent basés à l'étranger, les mesures à prendre sont trop onéreuses. Il faudrait obliger tout appel à but publicitaire d'être identifiable facilement, soit par le biais de numéros spéciaux ou possible à rappeler.

Dans les cas de spoofing (appels par des numéros suisses déjà existants), l'Ofcom a annoncé que les opérateurs de télécoms pourront dorénavant bloquer de tels appels "avec l'accord du titulaire de ces numéros", et pour autant que le numéro soit attribué.

Bien évidemment, une telle mesure risque d'être difficilement applicable. L'Ofcom admet qu'il ne s'agit que d'un premier pas, mais souligne qu'il faudra toucher le délicat dossier de l'interopérabilité pour aller plus loin.

Le Rapport sur les télécommunications 2014 met également en exergue le problème du spoofing qui pourrait notamment être résolu par la mise en place de filtres au niveau des réseaux.

L'Alliance demande à ce sujet de :

- rendre obligatoire ou facilement détectable l'identification des appelants peu importe l'origine de l'appel
- permettre le blocage/filtrage desdits appels ou fax lorsque des abus sont constatés ou avérés
- enfin, comme ultime solution, comme c'est le cas en Allemagne, interdire le démarchage à froid et l'envoi de fax publicitaire à moins que le consommateur/la PME y ait expressément consenti.



Lutte contre le changement d'opérateur non désiré

Depuis plusieurs années sévissent des sociétés, telles que Suissephone, Primacall ou encore TalkEasy, qui, lors de démarchage téléphonique, incitent les consommateurs à changer d'opérateur avec des techniques de vente agressive. Ces personnes, souvent âgées, ne comprennent souvent pas que leur acceptation est bel et bien synonyme de la conclusion d'un contrat et non de l'acceptation de l'envoi d'une offre par ces sociétés. Elles se retrouvent alors coincées avec plusieurs contrats en cours. Non seulement les règles de droit contractuel, mais également celles administratives qui permettent à ces opérateurs d'agir devraient être modifiées.

L'Alliance demande que :

- un droit de révocation soit introduit pour ce type de contrat passé par téléphone (déjà en cours au Parlement);
- l'OFCOM prenne toutes mesures utiles pour lutter contre ces opérateurs abusifs, notamment le retrait de licence.



NOS REVENDICATIONS

Quelle revendication ?	Que peut faire le Parlement ?	Que peuvent faire les opérateurs ?	Que peut faire l'administration ?
Baisse des frais de résiliation anticipée		Modification des conditions générales	
Interdiction des factures papier payantes	Modification du CO ou éventuellement de la LTC	Modification des conditions générales	
Baisse générale du niveau des prix	Révision de la LTC		
Meilleure couverture réseau		Meilleures informations et solutions techniques	
Passer de best effort à minimum garanti		Respect du minimum garanti	
Des factures correctes		Meilleure gestion des factures	
Stop aux frais dissimulés		Mise en place de fiches d'information standardisées	
Meilleure connaissance des données utilisées		Mise en place de fiches d'information standardisées	
Des grilles tarifaires plus simples à comprendre	Opérateurs	Mise en place de fiches d'information standardisées	
Davantage de transparence pour les SMS surtaxés			Révision de l'OST
Pas de temps d'attente surfacturé			Révision de l'OST
Meilleure maîtrise de nos données	Révision de la LPD	Modification des conditions générales	
Des fichiers de solvabilité plus transparents	Révision de la LPD		
Surveillance des réseaux	Révision de la LSCPT		
Des hotlines de meilleure qualité		Répondre à la norme EN15838	
Instauration d'un médiateur interne		Mise en place d'un médiateur	
Vers l'instauration d'une action de groupe	Révision de la LTC		
Davantage de responsabilité des opérateurs vis-à-vis de leurs fournisseurs de services		Application de la LCD ou de l'OST	
Réduction des frais d'itinérance	Accord bilatéral Suisse-UE	Consortium entre opérateurs	
Limitation du démarchage	Révision de la LTC ou des ordonnances		
Lutte contre le changement d'opérateur non désiré	Droit de révocation dans le CO / Révision de la LTC ou des ordonnances		Retrait éventuel de la licence

