

**M^E ALAIN
BENSOUSSAN,**
avocat à la cour d'appel de Paris
et spécialiste en droit
de l'informatique,
vous informe
de vos droits.

Améliorer les offres faites aux consommateurs

L'AVIS de notre avocat

Pour développer la concurrence et accroître le niveau de protection des consommateurs, l'Arcep a publié en février dernier une trentaine de recommandations à l'intention des opérateurs télécoms. Ils devront notamment respecter leurs obligations relatives à la communication aux consommateurs d'une information transparente. Ils proposeront à chaque client un espace personnel dédié sur leur site Internet ou devront leur envoyer les informations nécessaires au respect de ce principe de transparence, tant dans le cadre des communications commerciales que des relations contractuelles entretenues (éventuellement au moment de la transmission de la facture). Par ailleurs, l'Arcep a constaté que, contrairement à ce que prévoit la loi Châtel de janvier 2008, les consommateurs n'avaient pas toujours accès aux services après-vente et d'assistance technique par des numéros non surtaxés. L'Arcep invite le Gouvernement à poursuivre et à accentuer les efforts engagés pour faire respecter cette obligation. Elle souhaite aussi que l'usage de numéros surtaxés par les services publics administratifs (CAF, Assurance maladie ou vieillesse) ne soit qu'exceptionnel et attend du Gouvernement qu'il prenne un décret et un arrêté encadrant cette exception.

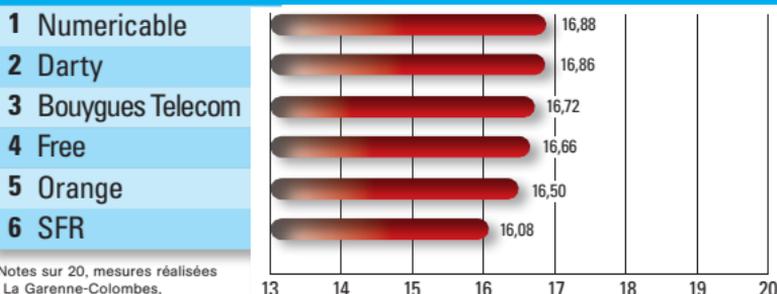
Baromètre

TÉLÉPHONIE

En partenariat avec



CLASSEMENT DES FAI - DU 7 AU 13/04 2011*



L'ANALYSE

Les tests réalisés sur la période semblent confirmer que SFR a résolu ses problèmes d'établissement des appels à destination de l'Espagne. Quelques incidents ont toutefois été constatés, ayant deux causes distinctes. Parfois, la tonalité n'était pas présente lors du décroché de la ligne, ne permettant pas la composition du numéro du correspondant. D'autres échecs étaient dus à une communication blanche, c'est-à-dire qu'au moins l'un des deux interlocuteurs ne pouvait entendre l'autre.