

Le client ne l'a pas volé

Les services de communications électroniques (téléphonie fixe, mobile, Internet) représentent 3 % du budget des ménages en France. Il y a, par exemple, 51 millions de clients mobiles et 15 millions à l'Internet fixe. Mais les clients souhaitent davantage de protection, à voir le nombre de réclamations enregistrées sur le "baromètre des réclamations" mis en place par le gouvernement. Ce baromètre place, en effet, les communications électroniques en tête avec 28 % du total des réclamations.

Des sorties de contrat facilitées

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement et la concurrence au service des consommateurs comprend un certain nombre de dispositions pour plus de protection du consommateur. L'objectif des onze articles de cette loi, relatifs au secteur des communications, est de faire du client le véri-

table régulateur du marché. Ainsi, les principales mesures sont l'amélioration des conditions de sortie des contrats pour favoriser la concurrence et la mobilité des consommateurs. Le préavis de résiliation et le délai de restitution des avances et des dépôts de garantie sont ramenés à dix

jours. Il est également possible de quitter son opérateur au bout d'un an moyennant le paiement du quart des mensualités restant dues. Enfin, pour remédier aux abus, les hotlines sont accessibles via des numéros non surtaxés. Le temps d'attente est gratuit.

• www.minefe.gouv.fr

En +

Un guide pratique des communications électroniques

En septembre dernier est sortie la 2^e édition du guide pratique des communications électroniques. Elaboré par les pouvoirs publics, en concertation avec les professionnels et les associations de consommateurs dans le cadre du Conseil national de la consommation, ce guide de 49 pages intègre notamment les dernières dispositions de la loi du 3 janvier 2008. Par rapport au premier numéro, cette nouvelle version intègre également de nouvelles rubriques sur la fibre optique, la convergence ou encore les différents modes d'accès à la télévision. Ainsi, ce guide propose un éclairage sur les principaux usages et les modes d'accès aux trois univers que sont la téléphonie fixe et mobile et l'Internet. Il décrit notamment les grandes étapes de la relation client en vue de réduire les sources de litiges.

• Ce guide est téléchargeable gratuitement sur le site de la Fédération française des télécoms : www.fftelecom.org