

Réforme 2007 des télécommunications dans l'UE

#4

Renforcer les droits du consommateur européen



La libéralisation et la concurrence dans le secteur des télécommunications ont apporté de nombreux bénéfices au consommateur européen. Aujourd'hui, il a plus de choix et à moindre coût. Et pourtant, le consommateur n'est toujours pas gagnant sur certains marchés des télécoms partiellement dominés par les opérateurs historiques. C'est notamment le cas du marché du haut débit. Ainsi, de nombreux Européens n'ont pas la possibilité de changer d'opérateur, et 10% d'entre eux n'ont toujours pas accès au haut débit. C'est pourquoi la réforme des télécoms place le citoyen au centre du marché unique des télécoms. Les citoyens méritent d'être mieux informés, de recevoir de meilleurs services et de voir leurs droits protégés plus efficacement par des gendarmes des télécoms réellement indépendants. Une concurrence efficace doit répondre au premier objectif du "paquet télécoms" : la liberté de choix pour le consommateur.

Les droits actuels

Le consommateur dispose déjà d'une série de droits importants grâce au paquet télécoms de 2002. Citons notamment la transparence des tarifs, le numéro gratuit d'appel d'urgence unique européen, le 112, la protection contre les spams et les logiciels malveillants, la protection de la vie privée et les mécanismes de résolution des litiges.

De plus, le cadre réglementaire de l'UE garantit la disponibilité et l'accessibilité financière des services de communication de base à tous les citoyens européens, y compris aux handicapés ou aux personnes ayant des besoins spécifiques.

Demain, encore davantage de droits

Des progrès ont déjà été réalisés. Mais il y a encore des efforts à faire pour que les Européens puissent récolter tous les bénéfices d'un marché des télécoms de plus en plus dynamique et sans frontières, synonyme d'un choix accru et d'une plus grande variété de produits à moindre prix.

Grâce à la réforme 2007 des télécoms de l'UE, la Commission renforce les droits des utilisateurs dans le secteur des télécoms. Pour la Commission, un consommateur sûr de ses

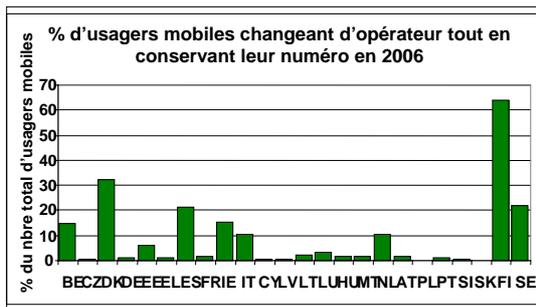
droits, qui a la liberté de choisir, est une garantie importante de concurrence efficace.

UNE MEILLEURE INFORMATION SUR LES TARIFS

Le nombre toujours croissant de produits et de services de communication vous laisse perplexe ? Vous n'êtes pas seul : 34% des consommateurs reconnaissent avoir des difficultés à comparer les offres des différents fournisseurs et beaucoup ne profitent pas des offres avantageuses. Les consommateurs portugais, par exemple, paient chaque année €700 millions de plus que s'ils optaient tous pour le meilleur tarif. C'est pourquoi le nouveau cadre réglementaire obligera les fournisseurs à publier toutes les informations pertinentes sur les prix et autres conditions, afin de permettre aux consommateurs de choisir en toute connaissance de cause.

LE MÊME NUMÉRO POUR UN OPÉRATEUR DIFFÉRENT : TOUT EN UN JOUR...

Il sera aussi plus facile de changer d'opérateur. Vous avez déjà eu des difficultés à garder votre numéro de téléphone fixe ou portable en changeant de fournisseur ? Le nouveau cadre réglementaire prévoit que le processus de transfert et de réactivation ne pourra pas dépasser un jour ouvrable. Le consommateur pourra ainsi changer d'opérateur beaucoup plus facilement et rapidement. En 2006, seuls 31,4 millions d'abonnés mobiles en ont profité.



Aujourd'hui, la portabilité des numéros entre opérateurs prend, en moyenne, 8 jours pour le téléphone fixe et 5 jours pour le téléphone mobile; les pays les plus performants sont Malte (1 jour), l'Allemagne, l'Autriche et la Finlande (3 jours). En revanche, la procédure peut prendre jusqu'à 30 jours pour un téléphone fixe en Estonie, et jusqu'à 20 jours pour un téléphone portable en Slovaquie.

... ET AVEC UN SERVICE GARANTI

La réforme des télécoms dans l'UE s'assurera que les consommateurs ne seront pas découragés de changer de fournisseur s'ils souhaitent le faire. Elle veillera à ce que les développements technologiques futurs soient rapidement pris en compte.

UN MEILLEUR ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE AVEC LE 112

Vous êtes en situation de détresse et vous avez besoin d'une aide urgente ? Vous ne savez pas où vous êtes ? Votre accès aux services d'urgence sera fortement amélioré. En composant le 112, vous enverrez les informations nécessaires aux services d'urgence qui pourront vous localiser et vous envoyer de l'aide plus rapidement. De plus, le nouveau cadre réglementaire garantira l'accès à ce numéro depuis n'importe quel téléphone et de n'importe où en Europe.

La nouvelle Autorité européenne du marché des télécommunications surveillera les progrès réalisés par tous les États membres de l'UE quant à la localisation de l'appelant et aux activités de promotion du 112 auprès des citoyens.

ACCÈS AUX NUMÉROS GRATUITS DEPUIS L'ÉTRANGER

À l'heure actuelle, il n'est pas possible d'accéder aux nombreux numéros gratuits ou commerciaux d'un État membre à un autre. Les consommateurs qui sont à l'étranger pour leurs vacances ou leur travail peuvent donc ne pas pouvoir joindre certaines administrations publiques (par ex. systèmes de santé et de pension ou organismes d'utilité publique) ou encore les services de prévente ou d'après-vente. La réforme des télécoms garantira l'accessibilité à ces numéros où que vous soyez en Europe. Et si cet accès est payant, vous en serez clairement averti à l'avance.

Pour toute information :

Bureau d'information
Commission européenne – DG Société de l'information et médias
E-mail : info-desk@ec.europa.eu
Tél : +32 2 299 93 99 - <http://ec.europa.eu/ecomm>

UNE ACCESSIBILITÉ AMÉLIORÉE POUR LES UTILISATEURS HANDICAPÉS

Vous souffrez d'un handicap, ce qui vous donne l'impression d'être dépassé dans cette société de l'information qui change très vite ? La réforme veillera à ce que les personnes handicapées bénéficient d'un meilleur accès aux services de télécommunications. La réforme facilitera aussi l'accès aux services d'urgence via le 112, tout en ajoutant aux chaînes de télévision actuelles des sous-titres, des descriptions auditives ou des traductions simultanées dans la langue des signes.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ ENCORE ACCRUES

Avez-vous déjà eu peur qu'on vous vole vos données personnelles ? Votre boîte de réception croule-t-elle sous les spams ? Le nouveau cadre réglementaire renforcera les dispositions actuelles en matière de vie privée et de sécurité. Les opérateurs de télécoms confrontés à un problème de sécurité devront avertir leurs clients en cas de mise en danger de leurs données personnelles. Ainsi, les clients pourront prendre les précautions nécessaires. La nouvelle Autorité européenne du marché des télécommunications détiendra les outils nécessaires afin d'assurer une meilleure réponse au niveau européen dans le traitement des virus et autres cyber-attaques. Selon les estimations, les spams représentent 40 à 90% du volume total des e-mails. Les logiciels malveillants (ou malwares), eux, coûtent \$13 milliards dans le monde. Le nouveau cadre réglementaire fournira de meilleurs instruments pour combattre l'ensemble des menaces pour la sécurité. Les actions légales contre les auteurs de spams seront renforcées. En outre, les règles actuelles de protection de la vie privée s'appliqueront aussi aux télécoms qui utilisent des étiquettes radio intelligentes (RFID) et des dispositifs similaires.

UN ACCÈS AMÉLIORÉ ET UNE GARANTIE DES LIBERTÉS LIÉES À L'USAGE D'INTERNET

Besoin de rechercher des informations ? D'accéder ou d'utiliser certaines applications internet ? Et si votre fournisseur restreignait votre accès ? La réforme vise à protéger les « libertés de l'internet » (ou « net freedoms »), pour qu'Internet reste un moteur d'innovation et de croissance. La réforme s'assurera que le consommateur reçoive une information claire et prompte sur les limites que son fournisseur pourra lui imposer, lui permettant éventuellement, de changer d'opérateur. En l'absence d'alternative viable, le fournisseur ne sera pas autorisé à bloquer ou à limiter son accès.

PARTICIPATION DES CONSOMMATEURS À LA PRISE DE DÉCISIONS

En établissant un mécanisme de consultation, les nouvelles règles assureront une meilleure prise en compte des intérêts des consommateurs par les régulateurs nationaux à l'occasion de l'évaluation des marchés des télécoms.