

Conseil National de la Consommation



Guide pratique des communications électroniques

Pour bien choisir et utiliser les services
de téléphonie fixe, mobile et Internet
au quotidien

Septembre 2008



Conseil National de la Consommation

Guide pratique des communications électroniques

**Pour bien choisir et utiliser les services
de téléphonie fixe, mobile et Internet
au quotidien**



Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat
chargé de l'Industrie
et de la Consommation,
porte-parole du gouvernement



Préface

Innovation technique et commerciale, multiplicité des offres, diversité des services et des produits ont largement contribué à l'essor de la téléphonie et de l'Internet au sein de la société française depuis une dizaine d'années, permettant aux opérateurs de ce secteur de toucher un large public en satisfaisant des attentes aussi variées qu'évolutives.

Cependant, face à la quantité d'offres disponibles et à la technicité croissante des équipements, il est nécessaire pour le consommateur d'acquérir une quantité formidable d'informations pour exercer son choix. Comprendre le fonctionnement des offres, les comparer en termes de prix et de qualité, et bien mesurer les conséquences d'un engagement sur plusieurs mois nécessite un véritable investissement personnel.

C'est pourquoi, à la demande des pouvoirs publics, les professionnels et les associations de consommateurs ont élaboré ensemble, dans le cadre du Conseil National de la Consommation, un guide pratique qui a pour objectif de donner quelques points de repères aux consommateurs pour faire un choix éclairé.

Cette deuxième édition du guide intègre les dernières évolutions du cadre réglementaire applicable aux communications électroniques, en particulier les apports de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Elle présente également les dernières évolutions technologiques qui devraient apporter dans un proche avenir de nouveaux services toujours plus variés et performants. Enfin, tel un guide de voyage dans le monde des nouvelles technologies, vous trouverez dans ce précieux document le vocabulaire spécifique à ce secteur, afin que les mots 3G+, VoIP, DSLAM, CPL n'aient plus de secrets pour vous.

J'espère que ce guide vous sera utile et je vous en souhaite une très bonne lecture !



Sommaire

/ 1 / Comment ça marche ? P.4

/ Téléphonie fixe	P.5
/ Téléphonie mobile	P.8
/ Internet	P.10
/ La convergence	P.13

/ 2 / Questions pratiques P.14

/ AVANT	/ CHOISIR /	
	/ 1. Mes besoins	P.15
	/ 2. Ai-je techniquement accès aux services choisis ?	P.17
	/ 3. Quels sont les équipements nécessaires ?	P.18
	/ 4. Quel est le coût global des services ?	P.18
	/ 5. Où et comment puis-je acheter ?	P.19
	/ 6. Quelles précautions puis-je prendre ?	P.21
	/ SOUSCRIRE /	
	/ 7. Quelles sont les conditions pour souscrire ?	P.23
	/ 8. Quels sont les engagements de mon opérateur ?	P.23
	/ 9. Quels sont mes engagements ?	P.24
/ PENDANT	/ GÉRER LE QUOTIDIEN /	
	/ 1. Comment contacter mon service clients ?	P.25
	/ 2. Comment gérer mes services et mes options ?	P.26
	/ 3. Ma facture	P.26
	/ 4. Comment suivre ma consommation ?	P.27
	/ 5. Les conditions de l'offre peuvent-elles évoluer ?	P.27
	/ 6. Que faire quand « ça ne fonctionne pas » ?	P.27
	/ 7. Comment régler un litige ?	P.28
	/ 8. Si je veux céder mon contrat d'abonnement ?	P.29

/ GÉRER LES ÉVÉNEMENTS /

- / 9. Que faire en cas de vol de téléphone mobile ? _____ P.30
- / 10. Que faire en cas de changement de ligne non sollicité
(écrasement à tort) ? _____ P.31
- / 11. Comment utiliser mon téléphone mobile à l'étranger ? ____ P.32
- / 12. Quelles sont les démarches en cas de déménagement ? __ P.33
- / 13. Comment réagir face aux abus et aux fraudes ? _____ P.34

/ APRÈS

/ RÉSILIER /

- / 1. Comment mettre fin à mon contrat ? _____ P.35
- / 2. Comment changer d'opérateur et conserver mon numéro ? _ P.36

■ / 3 / Pour en savoir plus P.37

- / Fiche technique 1 : Le dégroupage d'une ligne téléphonique _____ P.38
- / Fiche technique 2 : Les débits _____ P.39
- / Fiche technique 3 : Les équipements à domicile _____ P.40
- / Fiche technique 4 : Communications électroniques et accès à la télévision ____ P.41

Glossaire¹ _____ P.44



1. Les mots soulignés sont repris dans le glossaire et sont associés à un lien hypertexte dans la version électronique.

An illustration on a light orange background showing silhouettes of people using various communication technologies. One person is sitting in a chair talking on a headset, another is standing and talking on a mobile phone, and a third is sitting on the floor. A large, stylized question mark is in the background.

1 / Comment ça marche ?

Les technologies évoluent en permanence et ouvrent la voie à de nouveaux usages de communication. En parallèle, les offres des opérateurs se diversifient. Je peux aujourd'hui, à partir d'un ou plusieurs accès, disposer de nombreux services de communications électroniques.

Cette première partie du guide présente les principaux **usages** et les **modes d'accès** aux trois univers qui composent les communications électroniques : téléphonie fixe, mobile et Internet. Elle apporte des **clés de lecture** pour aider à identifier et à choisir, parmi les solutions existantes, celles qui sont les plus proches de mes besoins et de mon budget.

/ Téléphonie fixe	P. 6
/ Téléphonie mobile	P. 8
/ Internet	P. 10
/ La convergence	P. 13

La téléphonie fixe



4 modes d'accès

Les accès à la téléphonie fixe sont aujourd'hui multiples. Je peux dialoguer via une ligne téléphonique traditionnelle, via Internet, grâce à une ligne [ADSL](#), la [fibre optique](#), ou un logiciel installé sur mon ordinateur et via un [réseau câblé](#). En plus de ces modes d'accès, une nouvelle technologie, le réseau [CPL](#) est en cours de déploiement. Ces accès sont proposés par les opérateurs de téléphonie fixe, les [Fournisseurs d'Accès Internet](#) (FAI) et les [câblo-opérateurs](#).

La téléphonie traditionnelle

1 mode d'accès

1 La téléphonie par le réseau téléphonique commuté (RTC)

C'est la ligne téléphonique traditionnelle de mon domicile, qui peut éventuellement être utilisée pour échanger des [SMS](#). Elle s'appuie sur une technique unique : [le réseau téléphonique commuté](#). Pour l'utiliser, je dois disposer d'un téléphone fixe et j'ai le choix entre plusieurs solutions.

- Je peux m'abonner auprès de l'[opérateur historique](#) et lui demander de gérer mes communications ;
- Je peux m'abonner auprès de l'opérateur historique et demander à un autre opérateur de gérer mes communications, soit ponctuellement – c'est la [sélection](#) appel par appel – soit systématiquement – c'est la [présélection](#), ce qui suppose de contracter avec ce second opérateur ;
- Je peux m'adresser à un autre opérateur, y compris pour l'[abonnement](#) : avec la revente en gros de l'abonnement, tout opérateur est susceptible de proposer des offres complètes (abonnement et communications) de téléphonie traditionnelle. J'ai donc le choix de mon opérateur y compris dans les zones non éligibles à l'ADSL.



La voix sur IP

3 modes d'accès

2 La téléphonie via ADSL

La téléphonie via l'[ADSL](#) est une des applications de la téléphonie via Internet. Elle emprunte la ligne téléphonique traditionnelle sur ses [fréquences](#) hautes (*cf. fiche technique n°1*).

Ces services de téléphonie via Internet nécessitent un abonnement chez un [Fournisseur d'Accès Internet](#) et un [modem](#).



3 La téléphonie via le câble

La téléphonie via le câble est une des applications de la téléphonie via Internet qui transite par le réseau [Hybride Fibre et Coaxial \(HFC\)](#). L'accès à ce service nécessite que mon domicile soit câblé. Je dois également souscrire à un abonnement auprès d'un [câblo-opérateur](#) et disposer d'un [modem câble](#) fourni par l'opérateur.

4 La téléphonie via la fibre optique

La téléphonie via la [fibre optique](#) est une des applications de la téléphonie via Internet qui utilise un fil en verre ou en plastique très fin, dont la propriété est de conduire la lumière. Elle offre un [débit](#) d'informations nettement supérieur à celui des câbles coaxiaux et supporte un réseau « large bande ». Je dois souscrire un abonnement chez un opérateur proposant cette technologie et disposer d'un modem.

La téléphonie mobile



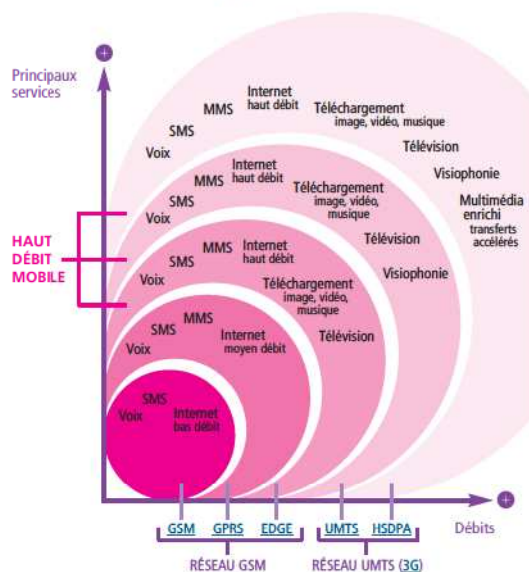
Grâce au développement du haut débit mobile qui **augmente la vitesse de transmission des données**, les usages liés au téléphone mobile se sont diversifiés. Je peux téléphoner et échanger des SMS, mais aussi accéder à des services multimédias (naviguer sur Internet, échanger des photos ou des vidéos, télécharger des sonneries ou de la musique, regarder la télévision...).

Les offres de téléphonie mobile sont proposées par des opérateurs de réseaux et des opérateurs n'ayant pas de réseaux propres (MVNO). Ces deux types d'opérateurs peuvent aussi proposer des offres sous une autre marque (licence de marque).

Les différents réseaux

La téléphonie mobile utilise plusieurs normes et réseaux, interconnectés entre eux, dont les couvertures sont différentes et qui nécessitent des **téléphones mobiles compatibles**. À chaque norme correspondent des usages supplémentaires possibles. Les performances associées aux technologies sont conditionnées à un certain nombre de facteurs, notamment : zone de couverture, caractéristiques topographiques, équipements des utilisateurs. Les représentations graphiques ci-contre s'appuient sur des valeurs théoriques de débits descendants.

À chaque nouvelle technologie des usages supplémentaires possibles :



En savoir +

Couverture et réseaux de téléphonie mobile

Les réseaux sont constitués d'**antennes relais** qui assurent la réception et la transmission des appels et des données par ondes radio. Ces antennes sont elles-mêmes connectées aux réseaux de téléphonie fixe ou Internet. L'emplacement des antennes permet de délimiter des espaces géographiques : **les cellules**. En les assemblant, on constitue des **cartes de couverture**, là où un téléphone « capte ». Les zones qui ne sont couvertes par aucun opérateur sont appelées « zones blanches ».

La carte SIM

Cette carte à puce qui s'insère dans un téléphone mobile est un identifiant unique, sécurisé par un **code PIN** personnalisable. Indispensable pour accéder au réseau et passer des appels, elle enregistre toutes les informations relatives à l'opérateur choisi et à la formule souscrite. La carte SIM peut aussi stocker un répertoire, des SMS et certaines données.

Internet



6 modes d'accès

Grâce au [haut débit](#), de nouveaux usages [Internet](#) sont apparus. Après l'échange de [courriers électroniques](#) et la navigation sur le web, je peux désormais, dans le cadre fixé par la loi, [télécharger](#) des vidéos et des photos, animer mon propre site Internet, regarder la télévision... chez moi ou en mobilité.

[Les Fournisseurs d'Accès Internet](#) (FAI), les [câblo-opérateurs](#) et les opérateurs de téléphonie mobile commercialisent des offres d'accès à Internet.

En plus des 6 modes d'accès présentés ici, d'autres technologies sont en cours d'expérimentation ou de déploiement, notamment les [courants porteurs en ligne \(CPL\)](#) et le [Wimax](#).

Internet bas débit à domicile

Le [bas débit](#) a ouvert les premiers accès au web et les échanges de courriers électroniques au grand public. Une technologie est pour cela utilisée :

1 Internet par le réseau téléphonique commuté (RTC)

J'accède à Internet avec un [modem](#) reliant mon ordinateur à une prise téléphonique. Les abonnements et les formules proposés sont souvent liés au temps de connexion. Avec le bas débit, je ne peux pas téléphoner quand je suis connecté à Internet.

Internet haut débit à domicile

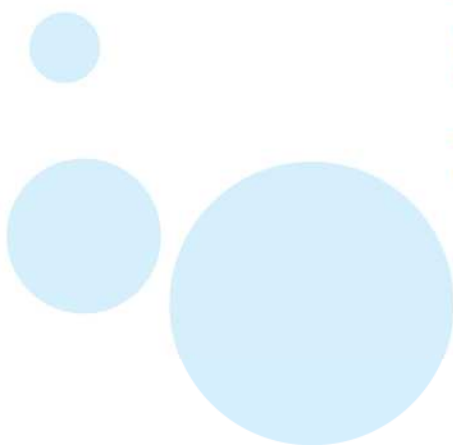
C'est l'Internet à grande vitesse. Les deux modes d'accès disponibles sont :

2 Internet par l'ADSL

Il passe par les [fréquences](#) hautes (*cf. fiche technique n°1*) de ma ligne téléphonique traditionnelle, qui reste libre pour téléphoner quand je suis connecté. Je dois souscrire à un abonnement spécifique et m'équiper d'un modem adapté, souvent proposé par les Fournisseurs d'Accès Internet. L'accès à ce service et les débits disponibles dépendent de la distance entre mon domicile et le répartiteur.

3 Internet par le câble (réseaux câblés)

L'accès à ce service nécessite que mon domicile soit câblé. Je dois également souscrire un abonnement auprès d'un câblo-opérateur et disposer d'un modem câble fourni par l'opérateur.



Internet très haut débit à domicile

4 Internet par la fibres optiques

Une **fibres optiques** est un fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété de conduire la lumière. Elle offre un débit d'informations nettement supérieur à celui des câbles coaxiaux et supporte un réseau « large bande ». De plus les fibres optiques sont insensibles aux phénomènes électromagnétiques, ne provoquant aucune perte de qualité due à l'éloignement de mon domicile avec le répartiteur. Un équipement est installé à l'entrée de mon logement, il s'agit du point de terminaison. Il est raccordé à mon modem via un câble Ethernet. Pour accéder aux services de la télévision, comme pour l'ADSL, le décodeur est raccordé au modem soit par un câble Ethernet, soit via le réseau électrique par le courant porteur en ligne (CPL).

Internet haut débit sans-fil

Il existe trois technologies différentes à ce jour :

5 Internet par le Wi-Fi (domicile ou lieux publics)

Ce mode de transmission sans fil, par ondes radio, nécessite un ordinateur compatible avec le Wi-Fi et, le plus souvent dans les lieux publics, de s'acquitter d'un droit d'accès.

6 Les réseaux de téléphonie mobile EDGE et UMTS

Grâce à ces deux technologies mobiles, je peux accéder à l'Internet haut débit depuis mon téléphone mobile ou mon ordinateur portable avec un équipement adapté (*cf. fiche technique n°3*), à condition d'être dans une zone couverte.

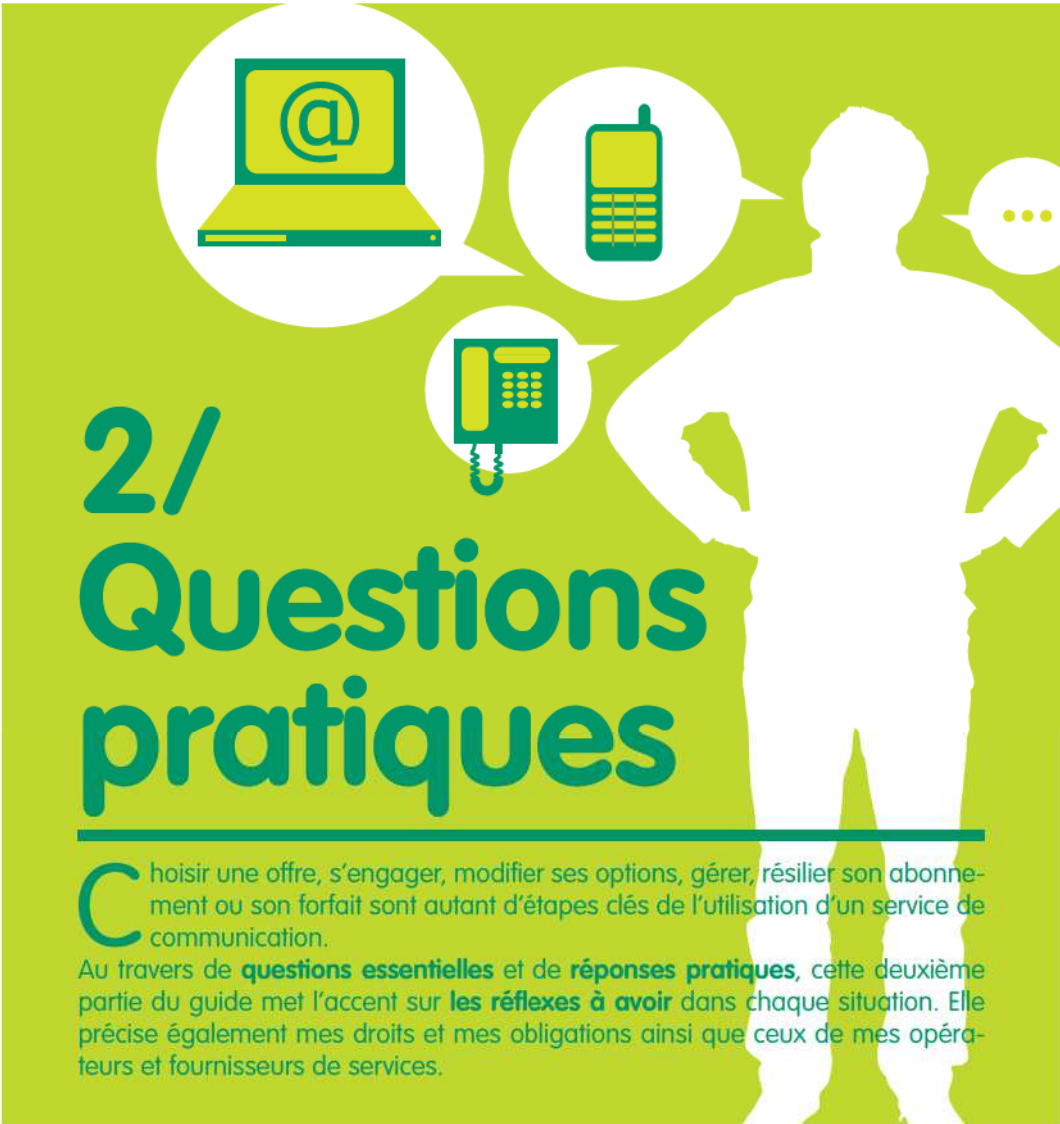
La convergence

Les principaux usages et les modes d'accès aux différents univers décrits dans les pages précédentes peuvent se rapprocher afin de permettre à tout moment, en mobilité ou au domicile, de téléphoner, recevoir, échanger et télécharger des données : c'est ce que l'on appelle la convergence.



Quelques exemples

- Les clés EDGE ou 3G, à insérer dans mon ordinateur personnel donnent accès à Internet en mobilité, via les réseaux mobiles.
- Les téléphones mobiles de nouvelle génération peuvent se connecter aussi en Wi-Fi à la box de la maison ou aux hot spots pour bénéficier d'appels illimités. Ces téléphones mobiles sont amenés à se développer pour proposer de nouveaux usages comme l'Internet ou la télévision.
- Des services accessibles depuis tous mes équipements : ordinateur personnel, mobile, ligne fixe. Par exemple : la possibilité de recevoir et de consulter en temps réel, les messages de ma ligne fixe sur mon mobile.

A white silhouette of a person with hands on hips stands against a green background. Three speech bubbles point towards the person, containing icons of a laptop with an '@' symbol, a mobile phone, and a landline phone. The title '2/ Questions pratiques' is written in large, bold, white letters.

2/ Questions pratiques

Choisir une offre, s'engager, modifier ses options, gérer, résilier son abonnement ou son forfait sont autant d'étapes clés de l'utilisation d'un service de communication.

Au travers de **questions essentielles** et de **réponses pratiques**, cette deuxième partie du guide met l'accent sur **les réflexes à avoir** dans chaque situation. Elle précise également mes droits et mes obligations ainsi que ceux de mes opérateurs et fournisseurs de services.

Avant

/ Choisir _____ p. 15
/ Souscrire _____ p. 23

Pendant

/ Gérer le quotidien _____ p. 25
/ Gérer les événements _____ p. 30

Après

/ Résilier _____ p. 35

Choisir

Au moment de choisir, j'identifie mes besoins, en tenant compte de mes envies et du budget que je peux y consacrer. Je me renseigne sur **ce qui est techniquement possible**, les modalités d'accès aux services et les équipements nécessaires. J'évalue enfin le coût global de l'offre retenue.

A savoir : des recommandations relatives à la publicité écrite et audiovisuelle ont été formulées dans le cadre du Conseil National de la Consommation².

1. Mes besoins

J'ai la possibilité de souscrire à des offres de téléphonie, d'accès à [Internet](#) et de télévision indépendamment les unes des autres ou de les associer dans une offre multiservices. De plus en plus de services me sont accessibles en mobilité.



Internet

- Échanger des courriers électroniques, naviguer sur Internet, faire des achats en ligne,
- Regarder la télévision et des vidéos [télécharger](#) de la musique ou des films, dans le cadre fixé par la loi,
- Jouer en réseau,
- Voir son interlocuteur...



Télévision

- Choisir un bouquet de chaînes qui correspondent à ses centres d'intérêt,
- Regarder des films à la demande (VOD),
- Enregistrer des programmes...



Téléphonie fixe

- Passer un simple appel,
- Disposer d'une messagerie vocale,
- Transférer un appel...



Téléphonie mobile

- Passer un simple appel,
- Échanger des [SMS](#), des [MMS](#) et des [courriers électroniques](#),
- Envoyer des photos, télécharger de la vidéo ou de la musique, regarder la télévision,
- Voir son interlocuteur,
- Naviguer sur Internet...

2. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite et du 27 mars 2007 relatif à la publicité audiovisuelle dans le secteur des communications électroniques.

Avant / Choisir

À chaque besoin et à chaque profil de consommation correspondent des solutions techniques (évoquées dans le chapitre « Comment ça marche ? ») et **une formule tarifaire adaptée** :

- Je souhaite disposer d'une grande flexibilité dans ma consommation : je peux choisir un abonnement ou un forfait.
- Je suis un utilisateur intensif à certaines heures ou vers certains numéros : une formule de type « illimité » peut être adaptée.
- Je souhaite limiter ma consommation par avance : il existe des offres prépayées pour la téléphonie fixe ou mobile (cartes ou forfaits bloqués).
- Je souhaite payer uniquement ce que je consomme : je peux payer à l'acte, à la séance ou au temps passé.
- D'autres formules proposées tiennent compte du moment où je communique : heures creuses / heures pleines, journée / soir, semaine / week-end.



À savoir

Des fiches d'information³ pour choisir et comparer.

L'ensemble des opérateurs doivent mettre à disposition des consommateurs des **fiches d'information standardisées** sur la plupart des offres de produits et services. Pour chaque offre, une fiche, présentée sous la forme d'un tableau, décrit ses principales caractéristiques et ses tarifs et doit me permettre de comparer plus facilement les différentes offres. Ces fiches complètent les documents tarifaires et, pour la téléphonie fixe et mobile, la **fiche d'information précontractuelle**.

3. Avis du Conseil National de la Consommation du 15 mars 2006 relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans le secteur des communications électroniques.

2. Ai-je techniquement accès aux services choisis ?



Internet à domicile

- Je me renseigne pour savoir si mon domicile est en zone de couverture [ADSL](#) ou rattachable au [câble](#) et à la [fibre optique](#).

- **Concernant l'accès à l'ADSL**, plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

→ Mon domicile a une ligne téléphonique en service : je vérifie l'éligibilité théorique de ma ligne auprès de l'opérateur de mon choix en communiquant le numéro de celle-ci. Je saurai alors si ma ligne me permet d'accéder aux services que j'ai choisis.

→ Mon domicile est équipé d'une ligne téléphonique dont l'abonnement a été résilié depuis moins de 6 mois : si je ne connais pas le numéro de téléphone de l'ancien abonné, je branche un téléphone sur la prise murale et je compose n'importe quel numéro à 10 chiffres. Un serveur vocal m'indique alors le numéro de référence à 9 chiffres de la ligne et si celle-ci est toujours réactivable.

Lorsque je contacte l'opérateur de mon choix pour connaître l'éligibilité théorique de ma ligne, **je lui précise que je n'ai pas de ligne et que ce numéro est celui qui m'a été transmis par le serveur vocal.**

→ Mon domicile est équipé d'une ligne téléphonique dont l'abonnement a été résilié depuis plus de 6 mois ou il n'est pas encore équipé d'une ligne téléphonique : je contacte l'opérateur de mon choix pour connaître la possibilité de raccordement de mon domicile. Il me communiquera également l'éligibilité théorique de ma ligne.

- Il existe plusieurs niveaux d'éligibilité théorique selon que je souhaite de l'Internet [haut débit](#), de la téléphonie ou de la télévision. Si, après activation et initialisation, je n'ai pas accès au service, le contrat est alors résiliable sans frais, sous certaines conditions⁴.

4. Avis du Conseil National de la Consommation 23 juin 2006 relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques.

Avant / Choisir



Téléphonie et Internet mobile

À chaque technologie (GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA) correspond une zone de couverture. Je vérifie donc auprès de mon opérateur si je peux « théoriquement » accéder aux services choisis.

Sous certaines conditions, le contrat est résiliable dans les 7 jours suivant l'achat lorsque le réseau ne couvre pas mon domicile.

À savoir

Des tests d'éligibilité « théorique » ou des cartes de couverture géographique sont mis à disposition sur les sites Internet ou dans certains points de vente des opérateurs.

3. Quels sont les équipements nécessaires ?

Je veille à ce que mes équipements soient **compatibles** avec les services de l'opérateur choisi. En cas de doute, je lui demande conseil.

Quelques exemples : choix du modem pour l'Internet, téléphones mobiles Edge / UMTS pour le haut débit mobile ou tri-bandes pour un déplacement aux États-Unis, décodeur pour la télévision, box pour les offres multi-services.

Les fournisseurs de services proposent ces équipements **en vente ou en location**.

Les caractéristiques techniques requises sont également indiquées dans les documents mis à disposition par les opérateurs et les constructeurs. *(cf. fiche technique n°3).*

4. Quel est le coût global des services ?

Avant de souscrire, j'examine les **engagements financiers**, qui sont de trois ordres :

- **L'offre** : je prends connaissance de son contenu et de ses modalités d'application. Une offre peut être assortie d'une promotion pendant les premiers mois. L'opérateur m'informe

alors des tarifs applicables une fois celle-ci terminée. Par ailleurs, je prends en compte les durées d'engagement car elles conditionnent le coût global.

- **Les options** : je vérifie si :
 - elles sont incluses ou non dans l'offre,
 - elles sont payantes ou gratuites,
 - leur gratuité est permanente ou temporaire.

Si elles sont payantes, je me renseigne sur leur tarif. Si elles sont gratuites, je me renseigne sur la durée de la période de gratuité. Je me pose les mêmes questions pour les options faisant l'objet d'une remise ou d'un rabais.

- **Les frais annexes ou occasionnels** (dépôt de garantie, autres sommes versées d'avance, frais d'installation, frais de mise en service, de résiliation et de déménagement, assistance téléphonique) : je consulte les conditions d'application de ce type

de frais et leurs tarifs, disponibles dans les conditions générales de l'opérateur (CGV, CGU, CGA et CGS) et dans les documents tarifaires.



5. Où et comment puis-je acheter ?

Chaque opérateur dispose de ses propres modes de distribution. Boutiques dédiées ou multimarques, grande distribution, vente à distance par téléphone ou sur Internet... Je vérifie les modalités de livraison et les engagements de service après-vente.

Dans le cas d'une vente à distance (par Internet ou par téléphone), des conditions particulières s'appliquent :

L'engagement n'est définitif que lorsque le contrat est signé et que le délai de rétractation de 7 jours a expiré.

- Si je souscris par téléphone à la suite d'une sollicitation de mon opérateur, une confirmation écrite ou sur un autre support durable (pouvant être reproduit et/ou conservé) doit m'être envoyée.
- Si j'ai sollicité l'opérateur par téléphone de ma seule initiative, je dois notamment recevoir, par écrit ou sur tout autre support durable, et au plus tard au moment de la livraison,

Avant / Choisir

confirmation des coordonnées de l'opérateur, du montant des frais de livraison, des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution et de l'existence d'un droit de rétractation et de ses limites éventuelles ainsi que des conditions de résiliation du contrat si sa durée est supérieure à un an.

- Dans le cas d'une vente par Internet, les documents contractuels doivent être disponibles et enregistrables.
- L'offre de contrat qui m'est adressée comporte les coordonnées permettant d'entrer en contact avec le prestataire.
- Mon opérateur ou le distributeur doivent m'indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle ils s'engagent à livrer le bien ou à exécuter la prestation de service⁵. A défaut, ils sont réputés devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de service dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date de plus de 7 jours, je peux annuler ma commande et demander son remboursement.
- À compter de la livraison du bien ou de l'acceptation de l'offre, je dispose de 7 jours pour me rétracter sauf si je souhaite que le service me soit rendu plus rapidement. Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de me rembourser la totalité des sommes versées, dans les meilleurs

délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la rétractation, à l'exception des frais de retour du produit. Le remboursement est effectué par voie monétaire ou sous d'autres formes proposées par mon opérateur. Au-delà, la somme due est productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

- Les moyens de communication me permettant de suivre l'exécution de ma commande, d'exercer mon droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que les coûts d'une communication non surtaxée, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.



Dans le cas d'une souscription à la suite d'un démarchage à domicile

Je dispose d'un délai de 7 jours pour me rétracter, pendant lequel l'opérateur n'a pas le droit de commencer à me fournir la prestation ou de m'envoyer le bien en question. Pendant ce délai, je n'effectue aucun règlement ni ne communique mes coordonnées bancaires. Le contrat doit indiquer le délai de livraison ou d'exécution de la prestation.

5. Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

6. Quelles précautions puis-je prendre ?

Pour mes enfants, ma vie privée...

- **Je protège mes enfants de l'accès à certains contenus sensibles.**

Mon opérateur fournit gratuitement des solutions de « [contrôle parental](#) » qui restreignent l'accès aux sites ou contenus sensibles pour mon enfant sur Internet et sur le téléphone mobile. **Je dois les activer pour qu'elles fonctionnent. Je peux le faire à tout moment, soit lors de la prise d'abonnement, soit ultérieurement.**

Sur Internet fixe, je peux choisir différentes options pour permettre une navigation enrichie adaptée à l'âge de mon enfant et à mes besoins. Je peux contacter mon opérateur pour obtenir plus de précisions. Des explications sont également disponibles sur son site. Enfin, je peux m'informer sur la protection de mon enfant notamment sur www.pointdecontact.net.

Ces solutions ne remplacent pas la surveillance et l'accompagnement des parents, qui restent essentiels.

- **Je choisis de paraître ou non dans l'annuaire.** Je peux demander à mon opérateur que mon numéro de téléphone fixe ne soit pas mentionné dans l'annuaire et/ou communiqué à

des sociétés tiers. Cette opération est gratuite. Quant à mon numéro de téléphone mobile, il ne peut apparaître dans l'annuaire que si j'ai expressément donné mon accord.

- **Je souhaite me protéger des [virus](#) et des [SPAM](#)** (messages non sollicités) sur Internet. Il existe des solutions logicielles (antivirus, [firewalls](#)...) et des solutions proposées par les Fournisseurs d'Accès Internet pour sécuriser mes équipements et mes connexions (filtres antispam...).

Pour mon équipement

- **Je souhaite assurer** mon équipement contre la casse, le vol ou la perte. Différents types d'assurances couvrent ces risques, et peuvent être souscrites auprès d'un opérateur, d'une compagnie d'assurance ou du distributeur. Le contrat d'assurance est distinct du contrat de services.



Avant / Choisir

Pour une utilisation de mon mobile dans les meilleures conditions

- **J'utilise un kit oreillette⁶** (ou kit piéton) pendant mes appels téléphoniques. Il est conseillé aux femmes enceintes d'éloigner le téléphone du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas-ventre.
- **Je dois téléphoner de préférence dans les zones où la réception est de bonne qualité⁶.** La qualité de la réception est indiquée par le nombre de barrettes sur l'écran de mon téléphone. Plus il y a de barrettes, plus mon téléphone émet à faible puissance.
- **Je peux également choisir un mobile à faible DAS**, inférieur au niveau maximal légal.

À savoir

- Tous les **téléphones mobiles** commercialisés en France doivent avoir un débit d'absorption spécifique (DAS) inférieur à 2W/kg⁶. Il s'agit du niveau maximal d'ondes radio auquel vous pouvez être exposé en utilisant cet appareil. Les constructeurs de téléphones mobiles doivent indiquer, dans la notice d'emploi, le DAS de l'appareil ainsi que les précautions d'usage figurant dans l'arrêté du 8 octobre 2003.
- S'agissant du **Wi-Fi**, la réglementation radioélectrique (décisions 02-1009 et 03-908 de l'ARCEP) prévoit une puissance rayonnée maximale de 0.1W pour les équipements RLAN (Wi-Fi) dans la bande 2.45 GHz. Compte-tenu de l'aspect non permanent de l'émission radioélectrique en Wi-Fi (02.11b ou 802.11g), la puissance moyenne rayonnée est toujours inférieure à la puissance maximale autorisée de 0.1 W.

6. Arrêté du 8 octobre 2003 et avis de juin 2005 de l'Agence Française de Sécurité Sanitaire de l'Environnement et du Travail.

Souscrire

Avant de m'engager, je dois avoir pris **connaissance de tous les documents contractuels et d'information** mis à disposition par l'opérateur. Au moment de signer, je vérifie sur la fiche de souscription l'exactitude des caractéristiques de l'abonnement et/ou le détail des services que j'ai choisis (quantité, durée et prix).

7. Quelles sont les conditions pour souscrire ?

- Je dois être majeur ou mineur émancipé.
- Je dois fournir des pièces justificatives qui peuvent différer d'un opérateur à l'autre.
- Je peux être amené à fournir un [dépôt de garantie](#) ou à verser une somme d'avance, suivant des modalités prévues dans les conditions générales (CGV, CGU, CGA et CGS).

Essentiel



Mon contrat : le document de référence qui définit les conditions d'utilisation du service⁷.

Il reprend notamment mes coordonnées, le contenu de mon offre au moment de la souscription, la durée d'engagement et les modalités de paiement que j'ai choisies. Il m'engage ainsi que l'opérateur à respecter les [conditions générales](#) de mon opérateur, et le cas échéant les conditions spécifiques ou particulières du service que j'ai souscrit. Ce document, appelé **contrat de services ou fiche de souscription**, est à conserver précieusement, unique référence en cas de contestation.

8. Quelles sont les engagements de mon opérateur ?

- **Il me remet les documents contractuels et d'information :**
les [conditions générales](#) (CGA, CGV, CGS, CGU) et spécifiques, les fiches tarifaires, les fiches précontractuelles (pour les services de téléphonie) et le double du contrat dès lors qu'une signature est requise. Il met également à ma disposition la fiche d'information standardisée qui me permet de comparer les différentes offres⁸.

7. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la remise des contrats dans le secteur des communications électroniques.

8. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la mise à disposition de fiches d'information standardisées dans les communications électroniques.

Avant / Souscrire

- **Il recueille mon consentement :** toute option, inscription ou non à l'annuaire, présélection de ma ligne téléphonique... même gratuite, nécessite mon accord.
Mon consentement est libre. Je prends le temps de la réflexion et de la lecture des documents mis à ma disposition par l'opérateur. Le cas échéant, je donne mon accord et signe un contrat.
- **Il garantit un niveau de qualité de service minimum** pour les caractéristiques techniques essentielles de l'offre (débit pour l'Internet...), précisées dans les conditions générales. Si le niveau de qualité prévu dans le contrat n'est pas atteint, l'opérateur doit appliquer des compensations et/ou remboursements⁹ conformément à ses CGV, CGA, CGS, CGU.
- **Il s'engage sur un délai maximum de mise en service** après souscription d'une offre, ce délai étant précisé dans les conditions générales.
- **Depuis le 1^{er} juin 2008, il a l'obligation de proposer simultanément une offre d'une durée minimale d'engagement de 12 mois** quand il propose une offre assortie d'une durée de 24 mois, selon des modalités commerciales non disqualifiantes¹⁰.
- **Depuis le 1^{er} juin 2008, si mon contrat contient une durée minimale d'engagement, il doit faire figurer sur la facture la durée d'engagement** restant à courir ou la date de fin d'engagement et indiquer, le cas échéant, si cette période minimale est échue¹⁰.

9. Quels sont mes engagements ?

- **La durée.** Les contrats sont de deux natures : soit **avec**, soit **sans engagement de durée**. Lorsqu'il existe, la durée de l'engagement ne peut excéder 24 mois¹⁰.
- **Le paiement.** Ma facture doit être payée à une date fixe par le moyen de paiement que j'ai choisi (au moins deux moyens en plus du règlement par espèces doivent m'être proposés).
- **Les nouvelles modalités de résiliation (préavis et frais), définies dans la loi du 3 janvier 2008**, sont précisées dans les conditions générales de mon contrat (CGA, CGV, CGS, CGU) (cf chapitre résilier).
- **Je télécharge légalement les fichiers protégés par des droits artistes, qu'ils soient auteurs, compositeurs ou interprètes.**

9. Arrêté du 16 mars 2006, relatif à l'information sur la qualité de service dans les contrats conclus avec les fournisseurs de services de communications électroniques.

10. Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Gérer le quotidien

Je souhaite modifier mon offre, je me pose des questions,
j'ai envie de changer de téléphone mobile...

1. Comment contacter mon service clients ?

- Pour toute **information, opération** relative à mon compte ou **assistance technique**, je peux contacter mon **service clients**. Téléphone, courrier postal ou électronique, [Internet](#), boutiques... Les moyens d'accès sont nombreux, avec chacun ses horaires et ses tarifs. Depuis le 1^{er} juin 2008, les appels vers ces services ne doivent plus être surtaxés. Par ailleurs, aucune somme ne doit m'être facturée pour le temps d'attente si j'appelle depuis le réseau de mon opérateur¹¹. Les coordonnées postales et téléphoniques (et les tarifs) sont précisées sur les **documents commerciaux, le site Internet de mon opérateur et ma facture**.
- **Service clients ou service d'assistance technique** (appelé également [hotline](#)) : le tarif de l'appel et le temps d'attente doivent être annoncés au début de l'appel¹².



À savoir

Mes identifiants

Mes numéros de ligne et de contrat doivent être conservés précieusement. Ils me seront demandés par mon service client et sont utiles en cas de perte ou de vol. Il est également conseillé de les indiquer dans toute correspondance.

11. Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

12. Arrêté du 16 mars 2006 relatif à l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique.

2. Comment gérer mes services et mes options ?

Je souhaite **modifier mon offre, migrer vers un autre forfait, supprimer ou ajouter des options**... Je vérifie dans quelles conditions je peux le faire (date de mise en œuvre et tarifs) et je demande l'activation de ces modifications auprès de mon [service clients](#) ou « en ligne ».

- En cas de **changement d'équipement ou de formule**, que ce soit par nécessité (vol, contraintes techniques) ou par envie (attrait pour les nouveautés), j'étudie avec attention les **conditions de réengagement** de durée qui y sont souvent associées et détaillées dans mon contrat.

- Avant de facturer des options initialement souscrites à titre gratuit, l'opérateur doit recueillir mon consentement¹³. Sauf exception¹⁴, je reçois une confirmation écrite sur un support durable qui définit les caractéristiques essentielles de l'option à laquelle j'ai souscrit.

À retenir

Modification « en ligne »

Les modifications en ligne sont possibles à tout moment. Leur accès est généralement sécurisé par un mot de passe personnalisable.

3. Ma facture

Ma facture est éditée sur un support durable. Je peux la recevoir **par courrier**, ou la consulter et l'imprimer **depuis le site Internet** de mon opérateur. Sa périodicité est variable d'un opérateur à un autre.

Chacune des lignes de ma facture correspond à une des composantes de mon offre, à laquelle est associé un montant pour la période de facturation visée. Pour les [forfaits](#), les éventuelles consommations au-delà et hors forfait font l'objet d'une ligne distincte ainsi que les services ponctuels ou occasionnels. La facture indique également la date de paiement.

Depuis le 1^{er} juin 2008, lorsque le contrat que j'ai souscrit comprend une période minimale d'engagement, la facture mentionne la [durée d'engagement](#) restante ou la date de fin d'engagement ou, le cas échéant, si cette période est échue¹³.

Sur le verso de ma facture, figurent des **informations légales ou pratiques** et le plus souvent des clés de lecture pour chaque ligne ou chaque rubrique. Pour les services de téléphonie, à tout moment, je peux obtenir gratuitement une **facture détaillée**, et continuer à la recevoir gratuitement pendant 4 mois consécutifs, renouvelables à ma demande.

13. Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

14. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la remise des contrats dans le domaine des communications électroniques.

4. Comment suivre ma consommation ?

Les opérateurs proposent des services spécifiques, consultables **à tout moment**, pour me permettre de contrôler ma consommation : site Internet, [SMS](#), [serveur vocal interactif](#) par un numéro dédié, numéro court, [service clients](#). Les tarifs varient selon les opérateurs. Je suis régulièrement ma consommation de contenus,

notamment les [téléchargements](#) de musiques, vidéos ou sonneries qui, facturés selon des modalités particulières (au volume, à l'acte, à la séance, dans ou hors [forfait](#)), peuvent engendrer une augmentation de ma facture. Je prends contact avec mon opérateur pour trouver la formule la mieux adaptée à mes consommations.

5. Les conditions de l'offre peuvent-elles évoluer ?

Oui. Les opérateurs **m'informent** de toute modification du contenu ou du prix des services, au moins un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification.

Après cette information et si je ne suis pas d'accord, j'ai quatre mois pour en informer mon opérateur et résilier mon contrat sans frais et sans pénalité.

6. Que faire quand « ça ne fonctionne pas » ?

- **Après avoir lu la notice, je vérifie les équipements** : le branchement de l'ensemble des fils, la mise sous tension, le chargement ainsi que l'installation de la batterie et de la [carte SIM](#) pour les téléphones mobiles.
- **Un geste simple peut suffire : je redémarre mon équipement** ou le réinitialise.
- **Le cas échéant, je saisis à nouveau mes [identifiants](#)**. Mes paramètres de connexion ont pu être modifiés ou effacés par erreur.

À retenir

Déblocage de la [carte SIM](#)

Par mesure de sécurité, la carte SIM de mon téléphone mobile se bloque automatiquement en cas de saisie successive de trois codes PIN erronés. Le téléphone est alors inutilisable. Pour le débloquer, il me suffit de saisir le [code PUK](#) disponible auprès de mon service clients.



Pendant / Gérer le quotidien

- Si cela ne fonctionne toujours pas, je contacte **mon service clients** ou **mon service technique**. Ces derniers établiront un diagnostic sur l'origine du problème (équipement, réseau...) et me proposeront plusieurs solutions : réparation, échange express ou prêt d'équipement, intervention...
- **L'intervention d'un technicien à domicile peut être nécessaire.**
Dans ce cas, des frais de déplacement peuvent être demandés. L'opérateur doit au préalable me transmettre **un devis gratuit**, au minimum par voie téléphonique ou électronique et, si le montant de la facture dépasse 150 €, sur support papier. Je vérifie si ces frais sont couverts par une assurance ou une garantie. Je suis libre d'accepter ou non l'intervention.
- **S'il est possible de mettre un terme au dysfonctionnement** et que ce dernier est imputable à l'opérateur, un délai de rétablissement et une compensation sont indiqués dans les [conditions générales](#) (CGV, CGA, CGU, CGS)¹⁵.
- **Si ce dysfonctionnement rend indisponible le service dès la souscription**, je le signale à mon opérateur dans la semaine qui suit la première initialisation. À compter de cette date, dès lors que je suis équipé d'un matériel en bon état de marche et que j'ai respecté les instructions de mon opérateur, court une période de 4 semaines pendant laquelle je recherche avec mon opérateur la cause du dysfonctionnement. À l'issue de cette période, si le service n'est pas rétabli, j'ai la possibilité de demander la résiliation de mon contrat immédiatement et sans frais. Les sommes versées pendant la période d'indisponibilité me sont reversées¹⁶ dans une limite maximale de 2 mois.

7. Comment régler un litige ?

En cas de désaccord avec mon opérateur, plusieurs niveaux de recours amiable sont possibles. Les coordonnées et la procédure à suivre figurent dans les CGV et sur les sites des opérateurs :

- Je dois d'abord joindre mon [service clients](#) par téléphone, par courrier simple ou recommandé ou par [courrier électronique](#).
- Si la réponse de mon service clients ne me satisfait pas, je dispose d'une possibilité de recours interne en saisissant un 2^e niveau de contact



15. Arrêté du 16 mars 2006, relatif à l'information sur la qualité de service dans les contrats conclus avec les fournisseurs de services de communications électroniques.

16. Avis du Conseil National de la Consommation du 23 juin 2006 relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques.

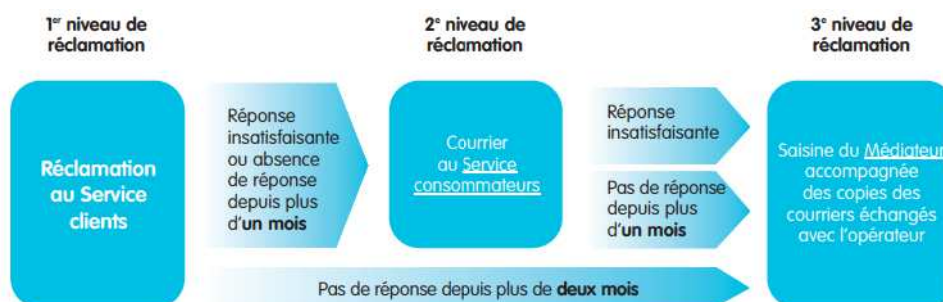
(par exemple, le [service consommateurs](#)), uniquement par écrit, par courrier simple ou recommandé, et dans certains cas par courrier électronique. Il réétudie la réponse qui m'a été apportée. Les CGV indiquent le délai maximal de réponse à une réclamation.

- Si je ne suis toujours pas satisfait de la réponse apportée par le [service consommateurs](#), j'ai la possibilité de recourir à [un médiateur](#) désigné par l'opérateur¹⁷. Ses coordonnées me sont fournies par le service consommateurs et figurent dans les CGV ou sur le site de mon opérateur.

- Chez la plupart des opérateurs la procédure de traitement des réclamations est distincte de celle du recouvrement des impayés. Si je reçois une lettre de relance pour des impayés, je prends contact le plus rapidement possible avec mon opérateur pour mettre en place un accord, et éviter la suspension de mes services.

À savoir

Le délai de prescription opposable à l'opérateur et au consommateur est en principe d'un an. Ce délai peut être allongé sous certaines conditions.



Source : formulaire de saisine du Médiateur des [communications électroniques](#)

8. Si je veux céder mon contrat d'abonnement à un tiers ?

Je peux le faire en envoyant un courrier au service clients de mon opérateur, dès lors que cette disposition est prévue au contrat. Si j'ai versé un [dépôt de garantie](#), celui-ci me sera restitué conformément aux conditions générales (CGV, CGA, CGU, CGS).

17. Avis du Conseil National de la Consommation du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques.

Gérer les événements

Perte ou vol de mobile, déménagement, déplacements... différents événements peuvent survenir tout au long de l'utilisation de mes services. Il existe des solutions à chacune de ces situations.

9. Que faire en cas de vol de téléphone mobile ?

Je fais bloquer ma ligne et mon mobile.

1. Je contacte immédiatement

le **service clients** de mon opérateur, accessible 24h/24h sur le site [Internet](#) ou par téléphone. Il suspendra ma ligne même si mon mobile était allumé au moment du vol, dans les conditions prévues par mon contrat. Si je ne connais pas le numéro [IMEI](#), je le lui demande. Je l'interroge également sur les mesures d'accompagnement qu'il

peut éventuellement proposer, notamment un prêt de mobile ou un remboursement de la [carte SIM](#).

2. Je porte plainte. Je dépose une plainte au service de police ou de gendarmerie le plus proche et je fais indiquer le numéro IMEI de mon mobile volé sur le procès-verbal par l'agent.

À retenir

Le code IMEI

Le numéro IMEI est un numéro de série unique pour chaque mobile. Ce numéro, de 15 à 17 chiffres, permet d'identifier un mobile volé et de le bloquer. Il s'obtient en composant le *#06# sur le clavier de son téléphone mobile ; il est également inscrit sous la batterie et sur l'étiquette du coffret d'emballage. Je le conserve précieusement dans mes affaires personnelles.



3. J'envoie une copie du procès-verbal de plainte au service clients de mon opérateur. Le blocage de mon mobile sera effectif sur l'ensemble du territoire français.

4. Si j'ai souscrit une assurance.
Je fais rapidement une déclaration de vol à mon assureur en joignant le procès-verbal de plainte. L'assurance proposée par certains opérateurs prévoit que c'est l'assureur qui se chargera de transmettre le procès verbal de vol à la cellule « Mobile volé » de mon opérateur qui bloquera mon mobile.

5. Je peux demander à tout moment la réactivation de ma ligne. Mon opérateur renouvelle ma carte SIM gratuitement ou à titre onéreux.

6. Je remplace mon mobile.

J'en achète un nouveau ou je fais appel à mon entourage en dépannage ; si je suis assuré, je consulte les conditions de mon contrat d'assurance.

À savoir

En cas de perte, je contacte immédiatement le service clients de mon opérateur, accessible 24h/24h sur Internet et par téléphone. Il suspendra ma ligne dans les conditions prévues par mon contrat. Si je ne connais pas le numéro IMEI, je le lui demande.

10. Que faire en cas de changement de ligne non sollicité (écrasement à tort) ?

Les causes d'écrasement à tort sont multiples et peuvent relever tant de l'opérateur (défaillance des processus opérationnels, techniques et commerciaux) que des consommateurs (fourniture de coordonnées erronées). Il concerne les services de téléphonie fixe ou Internet.

Si je constate que l'un de mes services ne fonctionne plus, je m'adresse directement à l'assistance technique

de mon opérateur qui pourra seulement confirmer la suppression ou non de mon accès par un autre opérateur. Le cas échéant, je lui demande de procéder au rétablissement de mon accès dans les meilleurs délais. Cette opération doit être gratuite.

Si j'estime avoir subi un préjudice suite à un écrasement à tort, je peux engager une action amiable auprès de l'opérateur

Pendant / Gérer les événements

en cause. Je prends contact avec mon opérateur pour connaître son identité.

Si cet écrasement résulte de pratiques indécrites de démarcheurs, l'opération

est constitutive d'une vente sans commande préalable, prohibée par l'article L122-3 du code de la consommation, en l'absence de recueil exprès de mon consentement.

11. Comment utiliser mon téléphone mobile à l'étranger ?

Je vérifie :

- La couverture réseau que mon opérateur met à disposition dans les pays visités. Cette information est disponible sur son site Internet.
- La compatibilité de mon téléphone mobile ([tri-bandes](#) ou quadri-bandes).
- La possibilité d'utilisation des services (messagerie, [SMS](#), [MMS](#),...).
- Les options à activer ou à souscrire avant mon départ.
- Les tarifs des appels et services qui peuvent faire l'objet d'une facturation spécifique : SMS, MMS, Visio, navigation sur Internet, [téléchargement](#), courriers électroniques... y compris la réception des appels et la consultation de ma messagerie vocale.
- Depuis l'été 2007, l'Union Européenne réglemente les tarifs et fixe les limites des prix pratiqués par les opérateurs mobiles sur les appels effectués ou reçus dans un des 27 Etats-membres : c'est l'Eurotarif.

À savoir

- Les délais d'acheminement des données par l'opérateur étranger sont variables. La facturation des communications que j'ai émises ou reçues pendant mon séjour peut s'échelonner sur plusieurs factures.
 - Si mon téléphone mobile possède une fonction de récupération automatique des courriers électroniques, je peux **désactiver ou bloquer cette fonction pendant toute la durée du déplacement.**
-

12. Quelles sont les démarches en cas de déménagement ?

Les formalités à suivre sont indiquées dans mon contrat. Je m'assure que les services auxquels j'ai aujourd'hui accès ou auxquels je souhaite souscrire sont **disponibles** dans mon nouveau domicile.



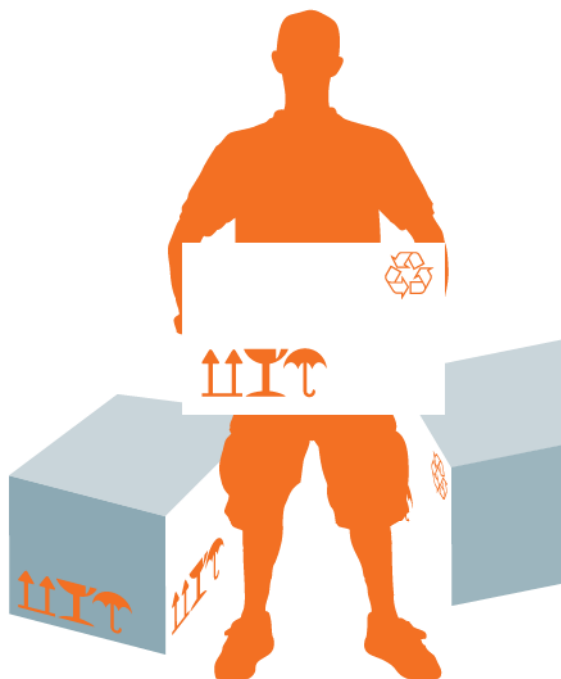
La téléphonie fixe, l'Internet et la télévision

- Dans la majorité des cas, je ne peux pas conserver mon numéro. Je me renseigne donc auprès de mon opérateur.
- Mon contrat est, en règle générale, résilié et je devrai en souscrire un nouveau. Cette opération peut engendrer des frais de résiliation, sauf si mon opérateur ne peut me fournir de service à mon nouveau domicile.
- À cette occasion, je peux également décider de changer d'opérateur.
- La fourniture du service à mon nouveau domicile peut engendrer des frais (voir page 18 : 4. Quel est le coût global des services ?).



La téléphonie mobile

- J'informe simplement mon opérateur de ma nouvelle adresse, par téléphone, par courrier ou sur son site Internet. Faute de couverture à mon nouveau domicile, je peux résilier sans frais sous certaines conditions.



13. Comment réagir face aux abus et aux fraudes ?



Le SPAM sur téléphone mobile

Ce sont des messages non sollicités (courriers électroniques, SMS ou MMS), envoyés par des expéditeurs inconnus ou difficilement identifiables. Mon premier réflexe est de ne pas répondre à ces sollicitations et, avant de les supprimer, d'en alerter l'opérateur.



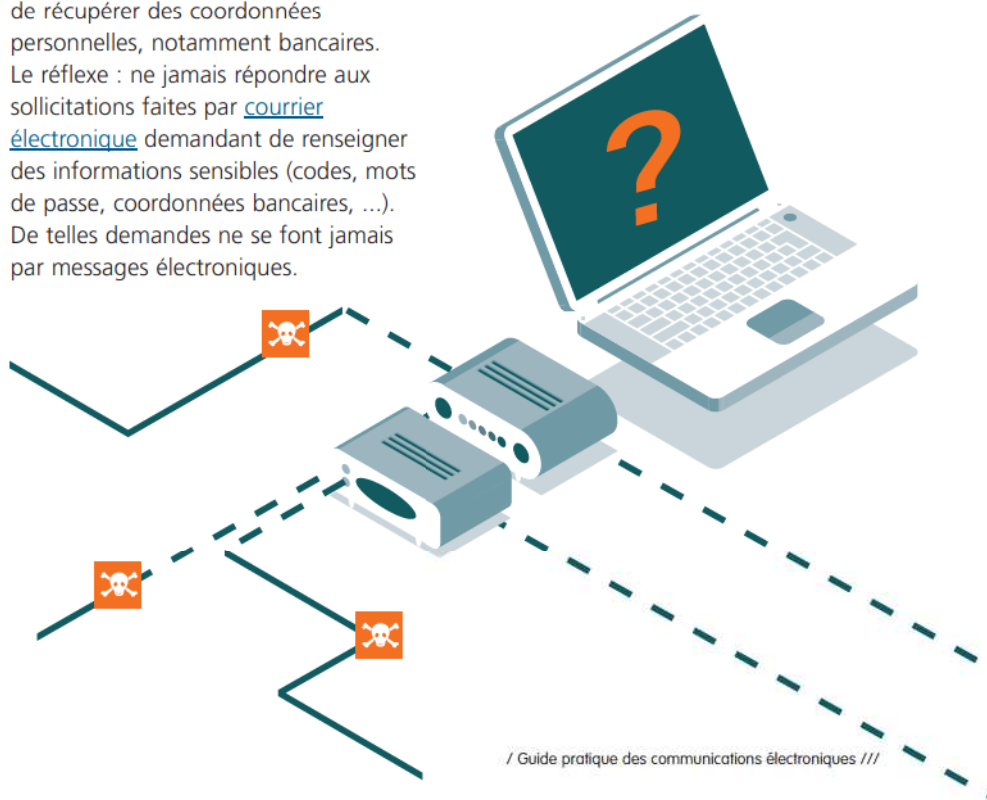
Le « phishing »

Ce sont des courriers électroniques non sollicités frauduleux dont l'objectif est de récupérer des coordonnées personnelles, notamment bancaires. Le réflexe : ne jamais répondre aux sollicitations faites par courrier électronique demandant de renseigner des informations sensibles (codes, mots de passe, coordonnées bancaires, ...). De telles demandes ne se font jamais par messages électroniques.



« Dialers » : piratage de mon modem Internet

Ce sont des petits logiciels qui sont téléchargés à mon insu sur mon ordinateur. Ils détournent ma connexion en la reliant à un serveur surtaxé, le plus souvent situé à l'étranger. Ce qui induit des factures de téléphone beaucoup plus élevées. Si je suis confronté à cette situation, je signale tout abus à mon opérateur et je porte plainte contre X.



Résilier

Je souhaite simplement mettre fin à mon contrat de services et/ou changer d'opérateur en conservant mon numéro. Ces deux cas supposent une **résiliation de contrat** encadrée par des règles précises, notamment le délai de préavis et l'indemnité de résiliation s'il y a lieu.

1. Comment mettre fin à mon contrat de services ?

Avant de résilier, je dois examiner les [conditions générales](#) (CGV, CGU, CGA, CGS) et spécifiques de mon contrat. **Deux cas de figure** :

- **Je n'ai pas de période d'engagement ou celle-ci est arrivée à son terme** : je peux résilier à tout moment, en respectant un préavis d'une durée maximale de dix jours, par lettre recommandée avec accusé de réception. Certains opérateurs prévoient également une résiliation par lettre simple ou par appel téléphonique au service clients.
- **Ma période d'engagement est en cours**. Je peux résilier de manière anticipée sans frais, à condition d'invoquer un motif légitime (tel qu'une situation de surendettement, un déménagement à l'étranger ou un licenciement...). Pour être acceptée, cette demande doit impérativement s'accompagner de pièces justificatives. Les autres cas de résiliation anticipée entraînent le paiement d'une indemnité (par exemple, les mensualités restant

dues jusqu'à la fin de la période minimale) et, le cas échéant, d'autres frais, qui dépendent des opérateurs et des offres. Pour les contrats souscrits ou renouvelés depuis le 1^{er} juin 2008 et comprenant un engagement minimal de 24 mois, je peux résilier dès le 13^e mois, l'indemnité étant plafonnée au quart des sommes restant à payer jusqu'au terme initial du contrat¹⁸. Dans tous les cas, je résilie en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception. Certains opérateurs prévoient également une résiliation par lettre simple ou par appel téléphonique au service clients.

Depuis le 1^{er} juin 2008, dans les deux cas, le [dépôt de garantie](#) ou toutes sommes versées d'avance doivent m'être restitués respectivement dans les dix jours de la restitution du matériel ou du paiement de la dernière facture¹⁸.

18. Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

2. Comment changer d'opérateur et conserver mon numéro ?



Téléphonie mobile

À l'occasion de la souscription de mon offre auprès du nouvel opérateur de mon choix, je lui demande de conserver mon numéro et le mandate pour demander, en mon nom, la résiliation du contrat qui me lie à mon ancien opérateur. J'appelle le serveur vocal d'information sur la conservation du numéro pour obtenir le [Relevé d'Identité Opérateur \(RIO\)](#) et ma date de fin d'engagement. La [portabilité](#) de mon numéro s'effectue dans un délai de 10 jours maximum. Je peux aussi choisir de reporter la date de ma portabilité jusqu'à 60 jours.

Si ma période initiale d'engagement est en cours, mon ancien opérateur peut me facturer des indemnités de résiliation dans les conditions décrites au point précédent.



Téléphonie fixe

Je m'adresse à mon nouvel opérateur qui effectue les démarches auprès de mon opérateur actuel, dans un délai maximum de 10 jours.

- **Si j'ai un numéro géographique** (commençant par 01, 02, 03, 04 et 05), je peux le conserver à condition de rester dans la même implantation géographique.
- **Si j'ai un [numéro non-géographique](#)**, je peux le conserver à condition de rester en métropole, dans les DOM ou à Mayotte et Saint Pierre et Miquelon.

À retenir

Déblocage de mon téléphone mobile ([désimlockage](#))

La plupart des téléphones mobiles vendus par les opérateurs sont verrouillés pour fonctionner sur leur propre réseau. Pour utiliser mon téléphone sur un autre réseau, je peux demander le **déblocage** à mon opérateur. Cette démarche est **payante pendant les 6 premiers mois suivant l'acquisition de mon mobile, puis gratuite après ce délai**.

3 / Pour en savoir plus



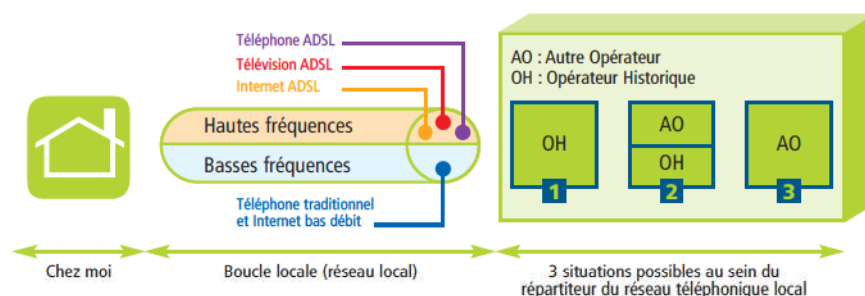
/ Fiches techniques

- / Le dégroupage d'une ligne téléphonique P. 38
- / Les débits P. 39
- / Les équipements à domicile P. 40
- / Communications électroniques et accès à la télévision P. 41

/ Glossaire P. 44

Le dégroupage d'une ligne téléphonique

La ligne téléphonique peut transporter plusieurs types d'informations de manière indépendante. Grâce à l'utilisation de fréquences différentes (hautes et basses), téléphonie traditionnelle, Internet ADSL, télévision ADSL et téléphonie ADSL empruntent des voies séparées.



Qu'est-ce que le dégroupage ?

Le dégroupage est une opération technique qui permet de donner à tous les opérateurs de télécommunications l'accès au réseau téléphonique local. Ce dernier, aussi appelé boucle locale, relie mon domicile au répartiteur de mon opérateur. Il peut être loué par tous les opérateurs. À l'issue de cette opération, un opérateur gère pour son client tout ou partie des fréquences à la place de l'opérateur historique.

Trois situations peuvent se présenter :

- 1 Ligne groupée (ou non dégroupée) :** c'est la situation initiale. La gestion de l'ensemble des fréquences, hautes et basses, est assurée par l'opérateur historique.
- 2 Dégroupage partiel :** une partie de la ligne (les hautes fréquences) est dégroupée. Je conserve mon abonnement téléphonique traditionnel. L'Internet ADSL et les services associés (voix sur IP, télévision) peuvent être assurés par un autre opérateur.
- 3 Dégroupage total :** un seul opérateur gère toutes les fréquences. Il devient mon interlocuteur unique pour l'abonnement et les services (téléphonie, Internet et télévision), qui dépendent du même accès.

➤ Seul le téléphone relié à la box fonctionne. Mon fax doit être compatible avec la technologie de la voix sur IP.

Les débits

À chaque **fichier** transmis sur un réseau de communications fixe ou mobile (pièce jointe d'un [courrier électronique](#), photo, vidéo) correspond une **quantité de données**, exprimée en **octets**. Le **débit** mesure la **vitesse de transmission** de ces données, en bits ou en octets, par seconde (**1 octet = 8 bits**). Plus cette vitesse est élevée, plus les informations circulent rapidement.

Des débits variables

- En fonction des protocoles de transmission :** l'[ATM](#) est souvent utilisé par les opérateurs pour véhiculer de l'[IP](#). Le débit ATM est différent du débit IP qui est celui réellement utilisable par le client à son domicile. Le débit IP est environ 20 à 25 % inférieur au débit ATM (ex : 24 Mb/s en débit ATM correspondent à 18 Mb/s en débit IP).
- En fonction de la nature des échanges de données :** recevoir des données (débit descendant) prend moins de temps que d'en envoyer (débit ascendant), en particulier pour l'ADSL qui est une technologie asymétrique.
- En fonction de l'emplacement géographique :** dans le cas d'un accès à Internet par ADSL, plus mon domicile est éloigné du [répartiteur](#) moins le débit est élevé. Je peux prendre connaissance de cette distance, qui est une contrainte technique commune à tous les opérateurs, sur certains sites Internet. Par exemple, la télévision par ADSL, qui nécessite des débits importants, est généralement accessible si le répartiteur se situe à moins de 2,5 km de mon domicile.
- En fonction des équipements :** la puissance de l'ordinateur, la présence ou non d'antivirus et de pare-feux ([firewall](#))... peuvent également influencer sur la vitesse de transmission.

Quelques exemples de durée de transmission en fonction du débit*

Connexion Internet	Bas débit (56 Kb/s)	Haut débit (512 Kb/s)	Haut débit (10 Mb/s)	Très haut débit (50 Mb/s)	Très haut débit (100 Mb/s)
Recevoir un email avec 10 photos en pièces jointes (10 Mo)	Environ 25 minutes	Environ 2 minutes et 30 secondes	Environ 8 secondes	Environ 2 secondes	Environ 1 seconde
Télécharger un album de musique de 60 minutes (60 Mo)	Environ 2 heures et 30 minutes	Environ 15 minutes	Environ 1 minute	Environ 10 secondes	Environ 5 secondes

*Débit théorique

Les équipements à domicile

Pour accéder aux nouveaux services de communication, il faut en général disposer d'un équipement adapté. Voici quelques explications pour y voir plus clair...

Les équipements pour se connecter



Les modems

Leur fonction : **coder et décoder des données** afin qu'elles puissent circuler sur un réseau. C'est donc un équipement indispensable pour naviguer sur Internet. On en distingue deux types : les modems bas débit (la plupart du temps, ils sont intégrés aux nouveaux ordinateurs), et les modems haut débit. Des modems multiservices spécifiques à chaque opérateur ont fait leur apparition pour l'ADSL, le câble et la fibre optique : les « box ». Elles permettent à la fois l'accès à Internet, à la téléphonie et à la télévision. On parle alors de services convergents et d'offres « triple play ».



Les décodeurs et les adaptateurs

Leur fonction : **recevoir et décrypter des chaînes de télévision**. Ils sont utilisés pour la réception de la Télévision Numérique Terrestre, la télévision par satellite, la télévision par l'ADSL et par le câble.

➤ Pour plus de fonctionnalités

Partager une connexion Internet

Les routeurs

Ils permettent de relier plusieurs ordinateurs à un même modem afin de **partager une connexion Internet**. Certains modems intègrent la fonction routeur.

Naviguer sur Internet via le réseau électrique

Le CPL

En remplacement d'un câblage Ethernet ou d'un réseau Wi-Fi au sein d'un appartement ou d'une maison, cette technologie permet de distribuer facilement et rapidement les données multimédias sur chaque prise de courant en réduisant nettement les câblages nécessaires.

Naviguer sans fil sur Internet

Le Wi-Fi

Avec cette technologie, plus besoin de câble pour se connecter à Internet. Les données circulent grâce aux ondes radio, ce qui permet de connecter plusieurs appareils sans fil, même s'ils ne sont pas dans la même pièce et donc de partager une connexion. De plus en plus d'équipements disposent aujourd'hui du Wi-Fi, mais il faut parfois ajouter une carte ou activer un service pour en profiter. Les ondes radio pouvant être captées à une grande distance, il est recommandé de sécuriser sa connexion Wi-Fi et ses données personnelles avec une clé alphanumérique, équivalant à un mot de passe.

Communications électroniques et accès à la télévision



Accessible via les [réseaux](#) fixes, Internet et mobiles, la télévision fait aujourd'hui partie intégrante des services proposés par les opérateurs de communications électroniques.

5 modes d'accès

En fonction de l'accès choisi, je m'adresse à un opérateur de téléphonie, à un [Fournisseur d'Accès Internet](#), ou à un [câblo-opérateur](#) et m'équipe en conséquence ([box](#), décodeur...).

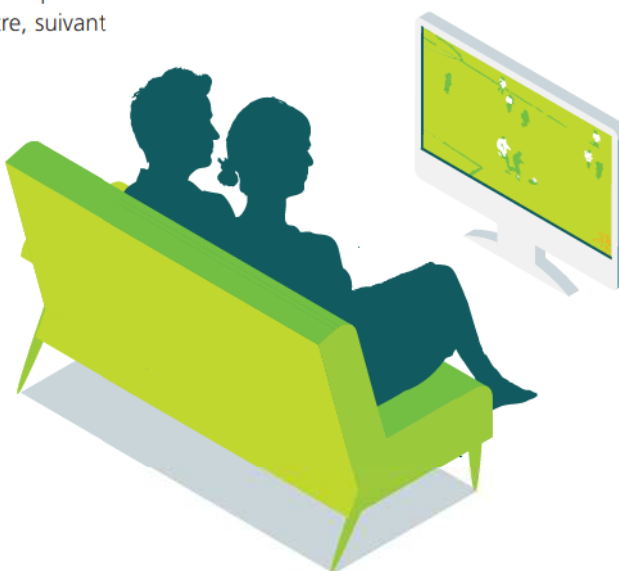
Fiche technique 4

1 La télévision par l'ADSL

Il s'agit d'un service intégrant des chaînes de télévision gratuites et payantes ainsi que l'accès à des Vidéos à la Demande (VOD), soit par un [modem](#) unique installé entre la prise téléphonique et la télévision, soit par un modem et un décodeur, le modem étant alors connecté à la prise téléphonique et le décodeur à la télévision. Les deux boîtiers sont reliés ensemble soit par un câble Ethernet, soit par le [Courant Porteur en Ligne](#) et dans certains cas via le [Wi-Fi](#). Certains opérateurs proposent également la réception des chaînes sur l'ordinateur avec le logiciel qu'il recommande et la réception sur le téléviseur de chaînes locales via la TNT grâce à un adaptateur intégré au décodeur. La télévision par ADSL peut également permettre, suivant la qualité de la ligne téléphonique, d'avoir accès à certaines chaînes diffusées en Haute Définition. Il convient d'être équipé d'un téléviseur compatible HD ready ou full HD qui est raccordé au décodeur via un câble [HDMI](#).

2 La télévision par la fibre optique

Il s'agit d'un service intégrant des chaînes de télévision gratuites et payantes ainsi que l'accès à des Vidéos à la Demande (VOD). La [fibre optique](#), avec ses [débits](#) supérieurs à l'ADSL, permet des usages et des services tels que la télévision HD sur plusieurs téléviseurs de manière simultanée.



3 La télévision par le câble

Il s'agit d'un service intégrant des chaînes de télévision gratuites et payantes ainsi que l'accès à des Vidéos à la Demande (VOD), en qualité et son numérique, sans antenne ni parabole, avec un décodeur numérique. Grâce à ses débits élevés, il permet aussi aux foyers de recevoir la télévision en haute définition.



4 La télévision sur le mobile

Avec le réseau [EDGE](#) ou [3G+](#), les programmes de télévision et vidéo sont visualisables en qualité Haute Définition mobile sur les terminaux compatibles, disposant d'un écran QVGA et capable de lire des fichiers H264. Ces terminaux permettent d'accéder aux chaînes de télévision en direct. Il suffit de se connecter au portail [multimédia](#) de son opérateur et de cliquer sur la chaîne de son choix ; le programme en cours est visualisé sur l'écran du mobile. Des formats courts sont également proposés pour une consommation rapide (flashs d'actualités, dessins animés, bandes annonces ...).

5 La télévision par le satellite proposée par les Fournisseurs d'Accès Internet

Cette technologie est aujourd'hui accessible uniquement aux clients non éligibles à la télévision par ADSL. Elle permet d'accéder à des chaînes de télévision gratuites et payantes ainsi qu'à des vidéos à la demande (VOD). L'accès se fait sous certaines conditions : le client doit avoir souscrit à un [abonnement](#) Internet, télévision, téléphone, et s'équiper d'une antenne satellite et d'un décodeur hybride (ADSL/satellite) qui sera connecté au modem ADSL pour profiter entre autre de la Vidéo à la Demande directement sur l'écran de télévision.

Glossaire

2G : deuxième génération de téléphonie mobile. Voir [GSM](#).

3G : troisième génération de téléphonie mobile, notamment associée en Europe et en France à la norme UMTS. La 3G permet un accès haut débit à Internet depuis un téléphone mobile. Voir [page 9](#).

A

Abonnement : droit d'utiliser un réseau et/ou de bénéficier de services aux conditions définies dans le contrat, le plus souvent en contrepartie d'un montant fixe périodique. L'abonnement peut aussi être gratuit.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line ou Ligne d'abonné numérique à débit asymétrique) : technologie de transmission qui améliore les performances d'une ligne téléphonique traditionnelle. L'ADSL permet un accès haut débit à Internet. Son principe consiste à réserver une partie de la ligne au transport de la voix, une autre au transport des données circulant vers l'utilisateur et une troisième partie au transport de données émises par l'utilisateur. On parle d'asymétrie parce que la vitesse d'émission des données (débit) est inférieure à la vitesse de réception. Voir [pages 7 et 11](#).

ATM (Asynchronous Transfer Mode ou mode de transfert asynchrone) : protocole de transmission ultra-rapide d'informations utilisé par les opérateurs pour acheminer des données entre les commutateurs d'abonnés. Voir [page 39](#).

B

Bas Débit : désigne une connexion Internet utilisant le réseau téléphonique commuté (RTC), avec un débit inférieur à 128 kbit/s. Voir [page 11](#).

BIT (contraction de Binary Digit ou chiffre binaire) : unité informatique qui permet de mesurer une quantité de données, par exemple, le kilobit (Kb) et le mégabit (Mb). 8 bits forment 1 octet.

Bluetooth : technologie sans fil permettant de faire communiquer entre eux différents appareils par liaison radio dans un rayon de quelques mètres.

Boucle locale : partie du réseau téléphonique d'un opérateur comprise entre la prise murale de l'abonné et le commutateur, installé dans le central téléphonique de rattachement. Voir [page 38](#).

Box : modem multiservices permettant d'accéder à des offres Internet, téléphone et télévision. Voir [pages 18, 38 et 40](#).

C

Câblo-opérateur : opérateur proposant des services d'accès à Internet haut débit, à la télévision et à la téléphonie par le réseau câblé.

Carte SIM (Subscriber Identity Module ou Module d'identité de l'abonné) : carte à puce personnelle et sécurisée qui permet d'accéder à un réseau mobile. Voir [page 9](#).

Chat : dialogue par ordinateur

Code PIN (Personal Identification Number ou Numéro d'identification personnel) : code d'identification personnel permettant de protéger l'accès à une carte SIM. [Voir pages 9 et 27.](#)

Code PUK (Personal Unblocking Key ou Clé personnelle de blocage) : code permettant de débloquent une carte SIM si un code PIN erroné a été composé trois fois de suite. Le code PUK est délivré par l'opérateur à la demande du client. [Voir page 27.](#)

Communications électroniques : émissions, transmissions ou réception de signes, signaux, écrits, images ou sons, par voie électromagnétique. Ensemble des services de téléphonie, fixe et mobile, et des services disponibles via Internet.

Commutateur : équipement situé à différents endroits d'un réseau de communications permettant d'aiguiller les appels vers leurs destinataires. L'établissement d'une communication entre deux abonnés peut nécessiter l'utilisation d'un ou plusieurs commutateurs.

Conditions Générales (de Vente – CGV – d'abonnement – CGA – d'utilisation – CGU – ou de services – CGS) : document propre à chaque opérateur, recensant toutes les conditions d'exécution d'un contrat. [Voir page 23.](#)

Contrôle parental : logiciels qui permettent aux parents de restreindre l'accès à l'Internet de leurs enfants afin de se protéger. En France, tous les fournisseurs d'accès à Internet sont tenus légalement de fournir des logiciels de contrôle parental. [Voir page 21.](#)

Convergence : désigne la possibilité d'accéder à un même service par différentes technologies (Internet par l'ADSL, par la fibre et le réseau câblé) ou à différents services par une même technologie (accès Internet, téléchargement d'images ou téléphonie via le mobile).

Courrier électronique (appelé aussi e-mail, mél ou courriel) : message envoyé par Internet depuis un ordinateur ou un téléphone mobile à une adresse avec @.

Couverture (réseau de téléphonie mobile) : [Voir pages 9 et 18.](#)

CPL (Courant porteur en ligne) : technique permettant de transmettre sur un réseau d'énergie électrique des signaux numériques à des fréquences porteuses très supérieures à celle du courant alternatif à basse fréquence. Cette technique permet notamment de constituer un réseau local à l'intérieur d'un bâtiment ou un réseau d'accès à une infrastructure.

D

DAS (Débit d'Absorption Spécifique) : unité de mesure de l'exposition du corps humain aux ondes électromagnétiques. [Voir page 22.](#)

Débit : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée. [Voir pages 7 et 39.](#)

Dégroupage : opération technique qui permet de donner à tous les opérateurs de télécommunications l'accès au réseau téléphonique local. [Voir page 38.](#)

Dépôt de garantie (appelé aussi caution) : somme d'argent éventuellement demandée par l'opérateur au consommateur selon les conditions contractuelles de l'offre souscrite ou en échange du prêt ou de la location d'un équipement. [Voir page 23.](#)

Desimlockage : opération qui consiste à débloquent son téléphone mobile. [Voir page 36.](#)

Dialers : [Voir page 34.](#)

Données (Data) : informations de différentes natures codées en vue de leur enregistrement, leur traitement, leur conservation ou leur transfert via les réseaux Internet et de téléphonie mobile.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer ou Multiplex d'accès à la ligne numérique de l'abonné) : équipement associé à un répartiteur dont la fonction est d'assurer l'acheminement et la transmission à haut débit de données en provenance ou à destination de plusieurs lignes d'abonnés ADSL.

Durée d'engagement : période fixée par contrat pendant laquelle la résiliation d'une offre souscrite ne peut se faire qu'en contrepartie d'une indemnité, ou pour motif légitime. [Voir page 24.](#)

E

Écrasement à tort : changement de services de communications électronique sans recueil du consentement exprès du client ou suite à une erreur technique ou humaine. [Voir page 31.](#)

EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution) : évolution des normes de téléphonie mobile GSM / GPRS. Elle permet un accès haut débit à Internet et à des contenus multimédias comme la musique ou la télévision depuis un téléphone mobile ou un ordinateur portable. [Voir pages 9, 12 et 18.](#)

Éligibilité (à l'ADSL) : possibilité d'avoir accès à la technologie ADSL sur une ligne téléphonique traditionnelle. [Voir page 18.](#)

F

FAI (Fournisseur d'Accès Internet) : professionnel proposant un accès à Internet ainsi que des services complémentaires (téléphonie via Internet, télévision...).

Fibre Optique : fil en verre ou en plastique très fin qui a la propriété de conduire la lumière et sert dans les transmissions terrestres et océaniques de données. Elle offre un débit nettement supérieur à celui des câbles coaxiaux et à celui des paires de cuivre utilisées pour l'ADSL. Peuvent y transiter aussi bien la télévision, le téléphone, la visioconférence ou les données informatiques.

Filtre ADSL : équipement inséré dans une prise téléphonique, séparant les hautes fréquences destinées au modem ADSL des basses fréquences destinées à la liaison téléphonique traditionnelle.

Firewall : littéralement « pare feu », il s'agit d'un logiciel de sécurité qui permet de se protéger des intrusions sur son ordinateur. [Voir page 21.](#)

Forfait : formule tarifaire qui donne droit à une durée, une quantité de communications ou une quantité d'informations en contrepartie d'une somme fixée à l'avance. Cette formule est utilisable sur une durée et/ou une période et, le cas échéant, une zone géographique, définie selon le décompte prévu dans la documentation tarifaire.

Fréquences (ou bandes de fréquences) : elles caractérisent les propriétés de propagation (distance, vitesse, capacité) des ondes électromagnétiques. L'unité est le Hertz (Hz).

G

GPRS (General Packet Radio Service) : évolution de la norme de téléphonie mobile GSM qui permet de naviguer sur Internet et d'échanger des MMS. [Voir page 9.](#)

GSM (Global System for Mobile communications) : système cellulaire numérique de communication avec des mobiles ou entre mobiles, destiné principalement aux communications téléphoniques. Il permet de communiquer et d'échanger des SMS, et d'accéder à Internet, même si le débit est limité. [Voir page 9.](#)

H

Haut Débit : se dit de connexions, de liaisons ou de technologies permettant de disposer d'un accès à Internet offrant des débits descendants supérieurs à 128 Kbits/sec. La notion de haut débit est évolutive puisque les offres d'accès à Internet haut débit sont désormais fréquemment proposées avec des débits supérieurs à 512 Kbits/sec par l'ADSL et le réseau câblé. [Voir page 10.](#)

HDMI (High-Definition Multimedia Interface) : câble permettant de faire transiter les signaux audio et vidéo en qualité numérique pour le transfert des flux audiovisuels non compressés entre différents équipements. Il est notamment utilisé dans une installation TVHD.

HFC (Hybrid Fiber Coaxial ou hybride fibre optique-câble coaxial) : structure de réseau la plus répandue parmi les réseaux câblés. La partie transport du réseau est constituée en fibre optique et la partie distribution, qui raccorde les clients, est quant à elle construite en coaxial. [Voir page 7.](#)

Hotline : service d'assistance technique accessible par téléphone ou par courrier électronique. [Voir page 25.](#)

HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) : évolution de l'UMTS qui permet un accès à Internet et des téléchargements à plus grande vitesse. [Voir page 9.](#)

Hot spots (Bornes wi-fi) : points d'accès au Wi-Fi notamment dans les lieux publics.

I
Identifiant (ou login) : code d'accès qui permet de reconnaître un utilisateur lorsqu'il se connecte à un appareil ou accède à un service. Pour des raisons de sécurité, l'utilisateur saisit généralement un identifiant et un mot de passe. [Voir page 25](#)

IMEI (International Mobile Equipment Identity ou Identité internationale d'un équipement mobile) : numéro d'identification d'un téléphone mobile (15 ou 18 chiffres). Il est nécessaire pour demander le code de déverrouillage ou pour que mon opérateur bloque mon appareil en cas de vol. [Voir page 30](#).

Internet : nom donné au réseau informatique mondial reliant l'ensemble des réseaux interconnectés et utilisant le protocole IP. [Voir page 11](#).

IP (Internet Protocol) : protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à Internet. Le principe repose sur le découpage de l'information en paquets, l'adressage de ceux-ci, puis leur transport dans un ordre aléatoire avant de les recomposer à l'arrivée pour reconstituer le message initial. Sur Internet, il est associé à un protocole de contrôle de la transmission des données appelé TCP (Transmission Control Protocol) ; on parle ainsi du protocole TCP / IP.

Itinérance internationale (roaming) : Service permettant à un utilisateur de téléphonie mobile de bénéficier du réseau d'un opérateur tiers à l'étranger.

L
Licence de marque : offre proposée sous une marque en association avec un opérateur télécoms, opérateur de réseau ou MVNO.

M
Médiation : service impartial de règlement amiable des différends entre un client et son opérateur. Le client peut faire appel au médiateur s'il n'est pas satisfait des réponses apportées par l'opérateur à l'issue des différents recours internes. [Voir page 29](#).

MMS (Multimedia Messaging Service ou Service de message multimedia) : message écrit, qui peut comporter six fois plus de caractères qu'un SMS et qui peut être enrichi d'un son, d'une mélodie polyphonique, d'une photo haute définition ou d'une image animée. Il s'échange de téléphone mobile à téléphone mobile, ou de téléphone mobile à adresse e-mail.

Modem (abréviation de MOdulateur/DEModulateur) : équipement informatique qui code des images, du son, du texte ou de la vidéo en données numériques en vue de les faire transiter sur un réseau et qui décode des données afin de les restituer sur un ordinateur. [Voir page 40](#)

MVNO (Mobile Virtual Network Operators ou Opérateur de téléphonie mobile sans réseau) : opérateur qui offre des services de communications pour mobiles en utilisant les ressources techniques d'un ou plusieurs opérateurs de réseau de radiocommunications pour mobiles. [Voir page 8](#).

Multimédia : contenus associant simultanément du texte, de l'image, du son et de la vidéo.

N
NRA (Nœud de Raccordement Abonné) : local généralement attaché au central téléphonique d'où partent toutes les lignes d'abonnés d'une zone géographique définie. On y trouve les équipements de liaison : par exemple les DSLAMs pour l'ADSL et les commutateurs de la téléphonie RTC.

Numéros non géographiques (fixes) : numéros de téléphone à 10 chiffres commençant par 08 ou par 09. Initialement réservés aux services à tarification spéciale (gratuits ou surtaxés), certains sont désormais attribués aux titulaires d'une ligne téléphonique dégroupée.

O
Octet : unité informatique mesurant une quantité de données, par exemple le kilooctet (Ko) et le megaoctet (Mo). 1 octet est égal à 8 bits.

Opérateur : fournisseur de services de communications électroniques proposant des offres de téléphonie fixe, de téléphonie mobile ou/et des accès à Internet ou / et à la télévision.

Opérateur historique : France Télécom

P

« **Phishing** » (hameçonnage) : courriers électroniques non sollicités frauduleux dont l'objectif est de récupérer des coordonnées personnelles, notamment bancaires. [Voir page 34.](#)

Point de Terminaison : point physique par lequel les utilisateurs accèdent à un réseau de communications électroniques ouvert au public. Ces points de raccordement font partie du réseau.

Portabilité du numéro : action par laquelle un client peut changer d'opérateur tout en conservant son numéro de téléphone. [Voir page 36.](#)

Prépayé : formule tarifaire consistant à payer d'avance ses communications pour un montant déterminé et sans dépassement possible.

Présélection : voir Sélection du transporteur.

Q

Quadruple service (Quadruple play) : type d'offre multi-services à haut débit pouvant comprendre quatre services tels que téléphonie, l'accès à l'Internet, la télévision et la mobilité.

R

Répartiteur téléphonique : équipement de raccordement du réseau téléphonique local desservant les clients d'un opérateur. Chaque client dépend d'un répartiteur. [Voir page 38.](#)

Réseau : infrastructure, filaire ou radio, qui sert à transporter un flux d'informations (voix et / ou données).

Réseau câblé : Réseau de transport d'informations d'abord dédié à la diffusion de contenus audiovisuels

au moyen d'un fil coaxial et progressivement étendu au transport de données et à la voix. [Voir pages 7 et 11.](#)

RIO (Relevé d'Identité Opérateur) : numéro unique permettant d'identifier précisément la ligne mobile qui fait l'objet d'une demande de portabilité.

Roaming : voir Itinérance internationale.

Routeur : équipement informatique permettant de relier des ordinateurs entre eux. [Voir page 40.](#)

RTC (Réseau Téléphonique Commuté) : il s'agit du réseau de téléphone fixe traditionnel. Initialement construit pour téléphoner, il permet aujourd'hui d'autres usages comme l'Internet. [Voir pages 6 et 11.](#)

S

Sélection du transporteur : possibilité pour le consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs pour l'établissement de ses communications depuis un poste fixe. Cette opération peut s'effectuer lors de chaque appel (sélection appel par appel) ou de manière automatique grâce à un abonnement souscrit auprès d'un opérateur alternatif à l'opérateur historique (présélection). [Voir page 6.](#)

Serveur Vocal Interactif (SVI) : dispositif automatisé de gestion de la relation clients fonctionnant par menus et accessible par téléphone. [Voir page 27.](#)

Service clients : équipes dédiées au traitement de tout type de demande des clients, relatives à l'utilisation des services de l'opérateur. [Voir page 25.](#)

Service consommateurs : équipes chargées de réexaminer les demandes partiellement satisfaites ou non satisfaites, après un premier contact avec le service clients. [Voir page 29.](#)

SMS (Short Message Service ou Service de message court) : message écrit le plus souvent échangé entre téléphones mobiles. Il est limité à 160 caractères. [Voir page 15.](#)

SPAM (ou pourriel) : message électronique non sollicité. [Voir page 34.](#)

T

Téléchargement (ou **download**) : opération qui consiste à transférer un fichier informatique depuis un site Internet vers son ordinateur. Il est souvent associé à la notion de débits descendants. Inversement, l'upload, associé à la notion de débits ascendants, renvoie au transfert de données depuis son ordinateur vers un autre ordinateur. Voir page 15 et 39.

Télévision Haute Définition (TVHD ou HDTV) : technologie permettant d'afficher des images dont la définition est 2 fois supérieure à celle de la télévision standard, le nombre de lignes affichées à l'écran passant de 625 à 1250.

Très Haut Débit : voir Fibre Optique

Tri-bandes : caractéristique d'un téléphone mobile susceptible d'utiliser des bandes de fréquences : 900 et 1800 Mhz pour fonctionner en Europe et 1900Mhz pour fonctionner aux Etats-Unis. Voir pages 18 et 32.

Triple service (triple play) : offre fournie via une connexion à haut débit comprenant trois services : téléphonie, accès à Internet et télévision.

U

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : système cellulaire numérique de communication avec des mobiles ou entre mobiles, destiné à offrir une large gamme de services de voix, de données et d'images, ainsi que l'accès à Internet. Il permet d'accéder en haut débit à l'Internet et à des contenus multimédias comme la musique ou la télévision, et de communiquer en visioconférence depuis un téléphone mobile ou un ordinateur portable. Voir pages 9, 12 et 18.

V

Virus informatique : programme informatique parasite capable d'altérer le fonctionnement d'autres programmes ou d'un ordinateur. Voir page 21.

Voix sur IP (VoIP - Voice over Internet Protocol) : technique permettant d'utiliser Internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques, que ce soit avec un logiciel et un micro

connecté à un ordinateur ou avec un téléphone connecté à une box. On parle aussi de téléphonie par Internet. Voir page 7.

W

WAP (Wireless Application Protocol) : protocole de communication à bas débit qui permet d'accéder depuis un téléphone mobile à des informations issues de l'Internet dans un format adapté au terminal.

Web (toile en Anglais) : ensemble des documents et des sites répartis à travers le monde et interconnectés par des liens hypertextes auxquels tout utilisateur peut accéder au moyen d'une connexion à Internet.

Wi-Fi (Wireless Fidelity) : technologie de transmission radio qui permet d'échanger sans fil des données en haut débit.

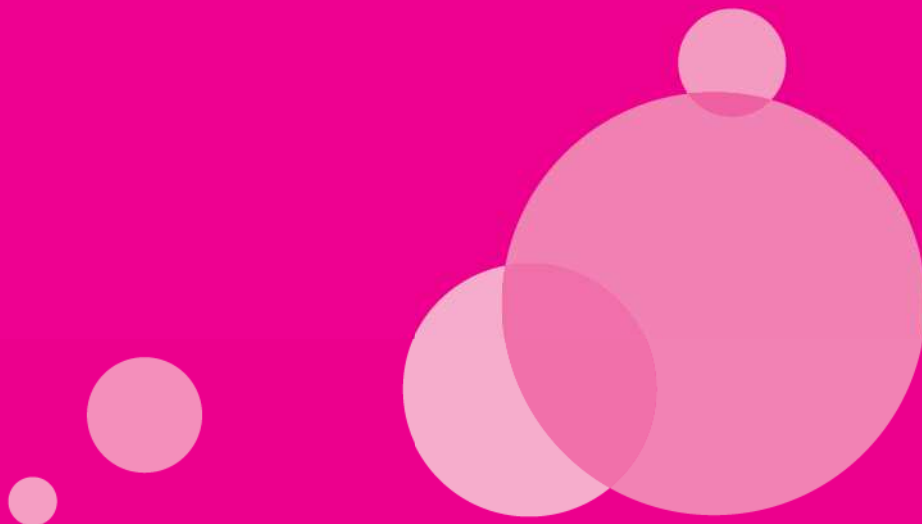
- À l'intérieur (domicile, bureau...), il permet de se connecter à Internet via un modem ou une box.
- Dans les lieux publics (café, gare, aéroport, université, hôtel...), il permet d'accéder à Internet à partir de bornes Wi-Fi (hot spot) installées par les opérateurs.

WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) : également connu sous la désignation d'IEEE802.16, le wimax est un standard de transmission sans fil à haut débit. Fonctionnant à 70 Mbits/s, il est prévu pour connecter les points d'accès Wi-Fi à un réseau de fibres optiques ou pour relayer une connexion partagée à haut débit vers de multiples utilisateurs.

Ce guide, édité en juillet 2006 et réactualisé en septembre 2008, a été conçu et réalisé dans le cadre du Conseil National de la Consommation (CNC).

Il est le fruit du dialogue et de la concertation de tous les acteurs engagés au service des consommateurs, pouvoirs publics, associations de consommateurs et opérateurs de télécoms fixes, mobiles et Internet :

- Le Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi (la Direction Générale de la concurrence, de la Consommation et de la répression des Fraudes – DGCCRF – et la Direction Générale des Entreprises – DGE),
- Les associations de consommateurs,
- La Fédération Française des Télécommunications et des Communications Électroniques qui représente l'ensemble du secteur des télécoms en France au travers de ses 11 membres : l'association des fournisseurs d'accès et de services Internet (AFA), l'association française des opérateurs mobiles (AFOM), l'association française des opérateurs de réseaux et de services de télécommunications (AFORS Télécom), les opérateurs Bouygues Telecom, COLT, France Télécom, Iliad, Neuf Cegetel, Numéricable, Telecom Italia et SFR.





Depuis quelques années, le secteur des communications électroniques connaît de profondes mutations : arrivée de nouveaux acteurs sur le marché, foisonnement des technologies, des usages et des offres, convergence des services de téléphonie fixe, mobile et Internet. Face à la complexité des offres disponibles et à la technicité croissante des équipements, le consommateur se doit d'être encore mieux informé pour pouvoir exercer son choix.

Dans ce but, la Fédération française des télécommunications et des communications électroniques, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics ont travaillé ensemble pour donner naissance à ce guide. Ses fonctions : comme la première version, apporter des repères et mettre le « monde » des communications électroniques à la portée de tous ; donner des conseils pratiques pour vous aider à choisir et à gérer vos services au quotidien.

Cette deuxième version du guide intègre les dernières évolutions du cadre réglementaire applicable aux communications électroniques et les dernières évolutions technologiques qui permettront au consommateur de bénéficier à l'avenir de services plus variés et performants.



Conseil National de la Consommation