

Les communications électroniques : un secteur source de nombreux litiges

Le secteur des communications électroniques constitue une véritable source de litiges au quotidien pour les consommateurs. Très souvent les consommateurs rencontrent des problèmes de facture, de réengagement, de déménagement, de changement de numéro, etc.

La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) indique même que ce secteur à lui tout seul représente près d'un quart de toutes les réclamations qu'elle recense !

Une solution : mieux connaître ses droits !

Familles de France, en tant qu'association de défense des consommateurs :

- ▶ travaille à informer et conseiller les consommateurs sur leurs droits ;
- ▶ dispense des formations sur le sujet ;
- ▶ en cas de litige, aide les consommateurs pour trouver une solution juridique et/ou commerciale avec les opérateurs et fournisseurs d'accès à Internet.

Qui est Familles de France ?

Familles de France, association loi 1901, est un mouvement libre de tout lien politique, confessionnel, syndical et idéologique.

L'association est reconnue d'utilité publique, agréée d'éducation populaire, agréée organisation nationale de consommateurs, agréée association éducative complémentaire de l'Enseignement public, reconnue organisme de formation.

DES PERMANENCES POUR VOUS ACCUEILLIR

Familles de France est là pour vous aider à résoudre les problèmes juridiques de consommation que vous pouvez être amenés à rencontrer au quotidien.



Où trouver une association Familles de France ?

Les associations Familles de France sont présentes sur l'ensemble du territoire.

Pour trouver l'association la plus proche de chez vous :

- ▶ vous trouverez ci-dessous ses coordonnées ;
- ▶ rendez-vous sur le site www.familles-de-france.org ;
- ▶ contactez la Fédération nationale à Paris au 01 44 53 45 90.



Coordonnées de votre fédération ou association locale :

Siège national : Fédération nationale Familles de France,
28 Place Saint Georges, 75009 Paris
www.familles-de-france.org



FAMILLES DE FRANCE

CONSOMMATION CONSOMMATION CONSOMMATION



ABECEDAIRE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Modem, 3G, SPAM, etc.

**Vous avez déjà entendu ces termes...
mais savez-vous ce qu'ils veulent dire ?**

Familles de France constate que beaucoup des mots employés par les opérateurs de téléphonie dans leurs contrats ou dans leurs publicités sont souvent mal compris ou incompris des consommateurs.

C'est pourquoi nous avons décidé de vous proposer un lexique des mots les plus courants du secteur.

Mais attention, ce ne sont pas les définitions officielles et techniques de ces termes mais juste une idée générale pour mieux les comprendre !

www.familles-de-france.org - Novembre 2012



CONSOMMATION CONSOMMATION CONSOMMATION

►ADSL

L'ADSL (en français, " ligne asymétrique numérique ") est une technique d'échanges de données numériques qui utilise la ligne téléphonique. Elle permet un échange rapide des données et donc, une connexion rapide à Internet (haut débit).

►BOX / MODEM

Le MODEM, appelé communément BOX par les opérateurs dans leurs offres, est le boîtier que le fournisseur d'accès à Internet vous remet à la souscription. C'est grâce à ce MODEM que votre connexion à Internet a lieu dans votre domicile, via la ligne téléphonique.

►CARTE SIM

La CARTE SIM est une carte à puce qui permet l'identification du numéro de téléphone et de l'abonnement associé, sur l'ensemble du réseau de télécommunication, quel que soit le téléphone utilisé.

Avec la CARTE SIM est délivré un code confidentiel, le " code Pin " permettant un accès protégé à cette CARTE SIM.

►DEGROUPEMENT

Le DEGROUPEMENT est le fait que le " câble " vous permettant l'accès à Internet soit loué par votre FAI à France Télécom-Orange. Car il ne faut pas oublier qu'avant l'ouverture à la concurrence, seul France Télécom pouvait proposer le service de téléphonie et Internet car était propriétaire de tous ces " câbles " et n'était pas encore soumis à l'obligation de les louer.

►DESIMLOCKAGE

Le DESIMLOCKAGE est l'opération qui constitue à " débloquent " un téléphone portable afin de le rendre utilisable par une carte SIM de tout opérateur de téléphonie mobile. Lorsqu'un téléphone mobile est acheté auprès d'un opérateur avec un abonnement, il ne peut être utilisé qu'avec une carte SIM de ce même opérateur. Mais au bout de **3 mois**, l'opérateur en question a l'obligation sur votre demande (en lui transmettant le numéro IMEI) de vous fournir **gratuitement** le code de déblocage du téléphone (code de DESIMLOCKAGE) afin de pouvoir insérer la carte SIM d'un autre opérateur.

►ECRASEMENT A TORT

Un consommateur souscrit par erreur sur votre ligne un contrat, ce qui ECRASE alors vos services.

Il existe une procédure officielle permettant de retrouver gratuitement sous 7 jours les services écrasés à tort et d'être indemnisé.

►ELIGIBILITE

Etre ELIGIBLE à une technique d'échange des données c'est être en mesure d'en bénéficier. En effet, lorsque vous souhaitez souscrire une offre TRIPLE PLAY par exemple, vous devez en premier lieu vous assurer que votre domicile est éligible à la technique d'échange des données (ADSL par exemple).

►FAI

Le FAI est le Fournisseur d'accès à Internet. C'est le professionnel qui propose l'accès à Internet et services complémentaires (télévision, téléphonie fixe, etc.).

►FIBRE OPTIQUE

La FIBRE OPTIQUE est une technique d'échanges de données, constituée d'un câble qui permet de transporter des signaux sous forme lumineuse (par rayonnement optique). La FIBRE OPTIQUE transporte ainsi les données d'une façon plus rapide qu'avec la technologie ADSL.

►IMEI

Le numéro IMEI est le numéro d'identification de votre téléphone mobile. Il comporte 15 chiffres. Ce numéro s'obtient en composant sur le clavier de votre téléphone " *#06# ". Dès l'achat du téléphone, il est impératif de noter ce numéro pour le conserver, car il est indispensable lors du vol, de la perte ou du DESIMLOCKAGE du téléphone mobile.

►MVNO

Il existe 4 opérateurs de téléphonie mobile possédant une licence délivrée par l'ARCEP en France : Bouygues Télécom, Free, Orange et SFR. Les autres opérateurs dont vous avez connaissance sont tous des MVNO, c'est-à-dire des opérateurs qui louent le réseau des autres opérateurs car ils ne possèdent pas de réseau propre.

►PORTABILITE

La PORTABILITE est la possibilité pour les consommateurs de garder leur numéro de téléphone en changeant d'opérateur. Procédure : se rendre chez le nouvel opérateur auprès duquel vous souhaitez souscrire et lors de la souscription, précisez que vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone.

►ROAMING

Le ROAMING permet l'utilisation du téléphone et de ses services (appels, SMS, Internet mobile, etc.) à l'étranger.

Attention aux surcoûts liés à cette utilisation !

►SPAM

Les SPAM sont des messages non sollicités (courriers électroniques, SMS ou MMS), envoyés par des expéditeurs inconnus ou difficilement identifiables. Le premier réflexe est de ne pas répondre à ces sollicitations.

Si le SPAM est reçu par SMS il faut le transférer au 33700 (gratuit). Si vous le recevez par mail il convient de se rapprocher de l'association Signal Spam.

►TRIPLE PLAY / QUADRUPLE PLAY

Ce sont des types d'offres d'accès à Internet à haut débit. La première est constituée de trois services (d'où l'appellation " triple play ") : l'accès à l'Internet, la téléphonie fixe (dite VoIP) et la télévision en haute définition. Le quatrième service est la téléphonie mobile pour l'offre QUADRUPLE PLAY.

►VoIP (Voix sur IP)

Avec la VoIP, Internet est le moyen de transmission des appels téléphoniques via un téléphone raccordé à une BOX.

►WIFI

Le WIFI est la possibilité d'obtenir la connexion à Internet à haut débit sans fil.

►3G / 4G

Il s'agit respectivement de la " troisième génération " et " quatrième génération " de réseaux mobiles. Les débits sont croissants depuis les premières générations de téléphonie mobile.