

## **Annexe I à la décision 2008-0617**

### **Questionnaire générique de collecte d'informations nécessaires au suivi du développement de la concurrence au service des consommateurs**

Les opérateurs sont invités à communiquer à l'Autorité les évolutions de leurs conditions générales de ventes, le nombre de litiges survenant dans l'application de la loi et à renseigner les données relatives à la structure du parc de clients (« consommateurs » non professionnels). Les opérateurs offrant des services de communication électroniques de plusieurs natures sont tenus de répondre distinctement pour chaque type de service considéré isolément.

#### **I - Sur les conditions générales de vente**

- Fourniture tout au long de la durée de validité du présent questionnaire des modifications de conditions générales de vente afférentes au champ d'application de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, notamment en transmettant les rédactions antérieures et postérieures à l'entrée en vigueur de cette Loi. Les modifications devront être transmises à l'Autorité dans les trente jours qui suivent leur entrée en application.

- Les opérateurs sont invités à indiquer en quoi les modifications apportées à leurs CGV d'offres destinées au segment résidentiel ont également été étendues aux CGV d'offres destinées aux consommateurs non-professionnels (entreprises ne relevant pas du secteur)

#### **II - Sur les litiges survenant dans l'application de la loi**

- Les opérateurs sont invités à indiquer la quantité de contentieux les opposant à leurs clients, liés aux conditions de résiliation du fait du consommateur, ainsi que le nombre de décisions judiciaires portant sur les conditions de résiliation du fait du consommateur

#### **III - Sur le questionnaire quantitatif**

Les opérateurs concernés distingueront leurs réponses selon qu'il s'agit de leurs offres fixes, mobiles, haut débit ou très haut débit. En particulier, s'agissant des opérateurs mobiles il est précisé que les parcs communiqués sont « nettés » des cartes SIM « data » (du type 3G+, PCMCIA) employées aux seules fins de produire des services de data en haut-débit mobile, à l'exclusion de toute communication interpersonnelle, ainsi que des cartes mobile-to-mobile. Enfin les données de parc sont à ventiler le cas échéant en prépayé et en post-payé.

Les données collectées portent sur le trimestre. Les réponses seront à transmettre à l'Autorité le 30 octobre 2008 pour les données portant jusqu'au 3<sup>ème</sup> trimestre 2008 et un mois après le fin du trimestre pour les trimestres suivants.

#### **1. Données basiques sur le parc, les ventes, et les résiliations (en fin de trimestre)**

- Parc de clients (fin du trimestre précédent, fin du trimestre) segmenté selon l'ancienneté du client chez l'opérateur (inférieure ou égale à 6 mois ; strictement supérieure à 6 mois et inférieure ou égale à 12 mois ; strictement supérieure à 12 mois et inférieure ou égale à 24 mois ; strictement supérieure à 24 mois)
- Ventes brutes

- Estimation du nombre d'acquisitions brutes de primo-accédants
- Estimation du nombre d'acquisitions en churn interne (« disconnect-reconnect », ensemble de clients ayant résilié l'offre de leur opérateur pour à nouveau souscrire une offre auprès de ce dernier).
- Résiliations totales, ventilées entre prépayés et postpayés. Pour les clients en postpayés, l'opérateur identifiera les résiliations :
  - o à l'initiative de l'opérateur (par exemple pour impayés)
  - o des abonnés quittant volontairement l'opérateur avec portabilité du numéro
  - o des abonnés quittant volontairement l'opérateur sans portabilité du numéro (résiliations des clients sans conservation de leur numéro, à l'exclusion du « churn interne » (cf ci dessus).

## 2. Informations complémentaires sur les modalités d'acquisitions ou de conservation des clients par les opérateurs

Les rubriques suivantes portent sur des données relatives aux clients de l'opérateur répondant. La mise en œuvre de ces dispositions implique que les opérateurs communiquent à l'Autorité les données suivantes.

- **Nouveaux clients bénéficiant d'un rachat de pénalités** : Parmi les nouveaux clients de l'opérateur, quelle proportion a bénéficié du remboursement des frais de résiliation, en particulier des pénalités de départ, dus à l'ancien opérateur, de manière à faciliter la souscription à l'une de ses offres ? L'indicateur se calcule comme le nombre de clients acquis au cours du trimestre par l'opérateur pour lequel ce dernier a racheté les pénalités encourues pour cause de résiliation anticipée du contrat, rapporté au nombre total (pour les mobiles, il s'agit des clients en pré et post-payés) de clients acquis par l'opérateur au cours du trimestre.
- **Clients obtenant une augmentation des points de fidélité** : Parmi les clients de l'opérateur, quelle est la proportion qui obtient une augmentation des points de fidélité à titre de geste commercial (non liée au crédit automatique des points fonction de la consommation du client) ?  
L'indicateur se calcule comme le nombre de clients qui bénéficient d'une augmentation "artificielle" de leurs points de fidélité, le plus souvent à titre de geste commercial pour pouvoir, par exemple, renouveler le terminal, rapporté au nombre total (pour les mobiles, il s'agit des clients en post-payés uniquement) de clients de l'opérateur en fin de trimestre. L'augmentation des points de fidélité concernent principalement les clients qui présentent un certain niveau d'ancienneté auprès de l'opérateur.
- **Clients obtenant une remise** : L'indicateur se calcule comme le nombre de clients qui ont bénéficié d'une remise au cours du trimestre considéré, rapporté au nombre total de clients (pour les mobiles, il s'agit des clients en pré et post-payés) à la fin du trimestre. Les motifs d'obtention d'une remise sont multiples. Ils concernent à la fois les clients acquis au cours du trimestre (par exemple, à titre de geste commercial destiné à attirer de nouveaux clients) et les clients existants au trimestre précédent (par exemple, en récompense de la fidélité du client).