

Annexe II à la décision 2008-0617

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

Les opérateurs offrant des services de communications électroniques de plusieurs natures (téléphonie mobile, téléphonie fixe, haut débit,...) sont tenus de répondre distinctement pour chaque type de service considéré isolément.

Données à renseigner par les opérateurs pratiquant des durées d'engagement supérieures ou égale à 12 mois

- Parc de clients grand public :
 - o libres d'engagement (clients post-payés en téléphonie mobile) ;
 - o engagés pour moins d'un an, à compter de la fin du trimestre considéré ;
 - o engagés pour moins de 6 mois.
- Nombre d'acquisitions brutes de clients avec des contrats :
 - o sans engagement (clients post-payés en téléphonie mobile) ;
 - o avec engagement d'une durée d'un an ou moins ;
 - o avec engagement d'une durée strictement supérieure à 1 an.
- Nombre d'options ré-engageantes à 12 mois ou plus¹ souscrites au cours du trimestre. Les options s'additionnent, même souscrites concomitamment.
- Liste des options (ré) engageantes à 12 mois ou plus ;
- Parc de clients ayant souscrit au cours du trimestre à au moins une option ré-engageante engendrant une nouvelle date de fin d'engagement.
 - o dont parc de clients ayant souscrit à au moins une option ré-engageante dans les 6 mois précédant la fin de la durée d'engagement antérieure.
- Nombre de résiliations de clients au cours du trimestre :
 - o qui n'étaient pas sous engagement ;
 - o qui n'étaient plus sous engagement ;
 - o qui étaient sous engagement, en précisant la durée moyenne d'engagement restante et le montant moyen facturé pour l'ensemble de ces clients.

Pour l'ensemble des items, les opérateurs sont invités à distinguer leurs réponses selon que la conclusion des contrats est antérieure ou postérieure à l'entrée en vigueur de la Loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

¹ Sont considérées comme des options engageantes les options souscrites en cours d'exécution du contrat, engageant ou réengageant le client, qui peuvent être définies comme des services accessoires à ceux faisant l'objet du contrat principal, emportant engagement du client, ou réduisant la facture mensuelle en échange d'un engagement.