

Annexe III 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 frais de résiliation, y compris au sens de frais d'activation facturés de manière différée au moment de la résiliation

Pour chacun des modes /contrats/niveaux de facturation existant sur l'ensemble du parc d'abonnés de l'opérateur :

- Montant ou principe de facturation des frais de résiliation ;
- Parc de clients en fin de trimestre dont le contrat prévoit ce niveau de frais de résiliation (pour d'éventuels frais de résiliation dégressifs selon l'ancienneté ou frais d'activation différés, les opérateurs distingueront ce parc entre clients devant plus de 50 € clients devant entre 1 € et 50 € et clients ne devant plus aucune somme) ;
- Sur la période considérée, le cas échéant, nombre de souscriptions de clients à des options remettant leur ancienneté à 0 pour le calcul des frais de résiliation et montant des frais de résiliation restants dus pour ces clients avant souscriptions à une telle option ;
- Sur la période considérée, nombre d'acquisitions brutes de clients via des contrats prévoyant ce niveau de frais de résiliation ;
- Sur la période considérée, nombre de résiliations de clients qui disposaient de contrats prévoyant ce niveau de frais de résiliation ;
- Sur la période considérée, montant moyen des frais encourus par résiliation ;
- Justifier la décomposition/typologie et le mode de calcul précis de ces frais de résiliation par rapport aux coûts.