



Marnes la Coquette, le 3 octobre 2008

COMMUNIQUE DE PRESSE

Les 7 critères à respecter pour un service universel, durable et accessible à tous dans le domaine des communications électroniques

A la veille de la nouvelle désignation pour l'année 2009 des opérateurs en charge du service universel, l'AFUTT (association française des utilisateurs de télécommunications) demande aux Pouvoirs Publics de prendre en compte les 7 critères à respecter pour fonder un service universel, durable et accessible à tous sans distinction ni discrimination.

Ce faisant, il s'agit aussi d'accompagner et de stimuler le développement et l'utilisation de l'ensemble des services de communication électronique. Cette orientation volontaire s'impose singulièrement aujourd'hui s'agissant de technologies non polluantes, sources de productivité, de création d'activités et de renforcement du tissu économique et du lien social.

A l'heure des crises des systèmes financiers et des modèles de croissance et de développement économique et social qui secouent notre planète, l'investissement dans les communications électroniques apparaît comme l'un des investissements les plus positifs et les plus multiplicateurs de progrès.

1-Accessibilité géographique

En tout point du territoire et quel que soit le mode d'usage des communications électroniques, l'AFUTT demande que tous les Français puissent avoir accès à l'ensemble des services de communications électroniques : mobile, internet, fixe.

2 – Accessibilité d'usage aux handicapés

L'AFUTT demande que tout utilisateur sans distinction aucune et quel que soit son handicap puisse avoir accès à une offre adaptée du service universel au même prix et aux mêmes conditions contractuelles.

3 - Accessibilité financière

Quel que soit le niveau des ressources financières et parce que les communications électroniques sont devenues un droit exigible par tous les Français au même titre que l'eau et l'électricité, l'AFUTT demande des conditions tarifaires abordables pour tous, indexées sur le revenu minimum d'insertion pour les plus démunis.

4 - Accessibilité de transmission

Compte tenu de l'évolution des usages internet, l'AFUTT demande que la capacité de transmission de 512 kbits/seconde soit retenue comme un minimum.

5 - Accessibilité de qualité de service

Pour chacun des lots désignés du service universel, l'AFUTT demande que, dans le choix de la désignation des prestataires, des engagements soient pris pour :

- assurer la continuité de service sans interruption de fonctionnement
- rétablir le service en cas de défaillance ou d'interruption dans un délai rapide n'excédant pas 24 heures.

6 - Accessibilité à l'information technique et commerciale

L'information technique et commerciale (conditions d'abonnement, durée d'engagement, détail de la tarification) dispensée aux utilisateurs du service universel doit être accessible, claire, lisible et aisément repérable ; les conditions contractuelles doivent être écrites et les tarifs doivent être transparents.

7 – Accessibilité à l'arbitrage

L'AFUTT demande que l'utilisateur du service universel puisse recourir à l'arbitrage ou à la médiation en cas de litige. Cette nouvelle accessibilité requiert la mise en place de procédures gérées et administrées par une institution indépendante et neutre, qui pourrait, en tant que de besoin, faire appel à un « tiers extérieur » agréé pour une mission d'expertise et de conseil.

A propos de l'AFUTT

L'AFUTT, Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, agit depuis 40 ans pour orienter le développement du marché dans l'intérêt des utilisateurs, afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

Elle est devenue au fil du temps un interlocuteur privilégié pour les pouvoirs publics et les fournisseurs de produits et services de télécommunications qui apprécient la qualité des échanges qu'elle propose avec les utilisateurs résidentiels et entreprises.

Acteur de concertation et d'intermédiation exclusivement spécialisé sur le secteur des communications électroniques, l'AFUTT poursuivra sa mission pour promouvoir des services numériques performants et de qualité au bénéfice de tous.

Contact presse : Jérôme Clazure
Courriel : jerome.clazure@afutt.org
Tel : 01 47 41 18 56
BP 01, 92430 Marnes la Coquette
Site internet : www.afutt.org