

LA GAZETTE

Info Conso INDECOSA CGT 86

AVRIL 2024

EDITO

La loi de la jungle !

Les opérateurs de téléphonie et les fournisseurs d'accès à Internet ont le vent en poupe, mais pour autant respectent-ils la loi ? Pas forcément si l'on en croit les résultats d'une enquête de la répression des fraudes.

Les relations entre les consommateurs et les opérateurs sont souvent à la source de nombreux litiges. De la résiliation à la facturation, en passant par les services proposés, tout est occasion de situations litigieuses.

Toutes les offres des fournisseurs ne se ressemblent pas. Le marché de la fibre est riche et concurrentiel.

Plusieurs facteurs sont à prendre en compte : la couverture, le débit réseau, les différents services etc.

Les consommateurs ne sont pas tous égaux face à cette modernité selon les territoires.

Il existe des comparateurs pour aider les consommateurs à faire le bon choix. N'hésitez pas à y avoir recours pour être bien informés avant de signer un contrat. Il n'est pas toujours facile d'obtenir satisfaction après une contestation.

Indécosa CGT 86



dreamstime.com

ID 38839502 © K...

ACCES A INTERNET
Savoir faire jouer la
concurrence

Vie de l'Association

INDECOSA CGT, c'est quoi ?

INDECOSA CGT vous accueille :

21 Bis rue Arsène Orillard à POITIERS

2 rue de la Souche à POITIERS

ou au téléphone : **09 78 81 69 68**

(Détail des horaires et autres points d'accueils
en dernière page).

CONSO



Devant la disparité et la forte hausse des prix suite à l'inflation, il peut être avantageux de changer de manière régulière d'opérateur, les meilleures offres étant souvent réservées aux nouveaux abonnés.

Toutefois des coûts peuvent survenir, alors la prudence s'impose.

Le tarif mensuel moyen des offres de fibre optique a augmenté de 7,92 % sur un an, pour atteindre 30,92 % au début du mois de janvier.

On observe de grandes disparités selon les formules et les fournisseurs. Free s'est engagé à ne pas augmenter ses prix jusqu'en 2027, alors que ses concurrents ont pratiqué des hausses conséquentes, allant de 8 à plus de 22 % en 2023.

La fidélité, pas toujours récompensée



Même si souscrire un nouvel abonnement peut s'avérer être intéressant financièrement d'une manière générale, les opérateurs n'offrent pas à leurs clients les éventuelles baisses de tarifs de leurs formules les plus récentes. Même sont-ils tentés d'appliquer des hausses.

Chez certains d'entre eux, il n'est même pas possible de basculer vers une formule plus abordable. Les clients fidèles sont aussi ceux qui paient le plus cher, les nouveaux abonnés bénéficient 'un tarif d'entrée à prix réduit.

Stratégie commerciale pour attirer de nouveaux clients. Alors pourquoi ne pas en profiter ?

Il y a un an, cette réduction était active sur 12 mois, aujourd'hui, la durée est raccourcie à 6 mois.

- Résilier son offre d'abonnement à Internet nécessite des démarches pouvant rebuter. En cas de changement d'opérateur, elles sont toutefois simplifiées.
- Il n'est plus nécessaire d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception. C'est le nouveau fournisseur qui se charge de la résiliation auprès du précédent et qui se charge du transfert de la ligne téléphonique.
- Une étiquette de retour de matériel (box et accessoires) vous est adressée par l'ancien fournisseur.
 - Retour 1 mois pour les renvoyer par voie postale ou pour les rapporter en boutique.
 - A défaut, des indemnités de 50 à 150 euros peuvent vous être demandées.



Un changement qui a un coût

Des frais de résiliation seront facturés par l'ancien fournisseur, allant de 50 à 60 euros.

Attention, si votre abonnement comporte une période d'engagement et que vous résiliez avant le terme, des coûts supplémentaires peuvent s'appliquer :

- Totalité des sommes restant dues pour les 12 premiers mois.
- Jusqu'à 25 % pour les 12 mois suivants pour un engagement de 24 mois.

Avant de changer d'opérateur

- Consulter attentivement les termes de votre contrat.
- Choisissez le bon moment afin de limiter les frais.
(Certains opérateurs proposent à leurs nouveaux clients le remboursement de ces frais, plafonné à 150 € chez Orange et à 100 € chez SFR et Free. Toutefois une demande est à effectuer à l'aide d'un formulaire).
- Des frais de mise en service chez le nouvel opérateur sont à prévoir. (Non remboursables). Orange et Sosh n'appliquent pas ces frais mais des frais d'activation de décodeur TV de 40 € sont appliqués. Chez les autres, la mise en service coûte entre 39 et 49 €.
- Afin d'éviter une interruption de service, tenir compte des délais de résiliation et d'activation.
- Il est préférable de confier sa résiliation au nouveau fournisseur, celui-ci se chargeant de toutes les démarches à accomplir. C'est le meilleur moyen d'éviter une coupure. En général, le délai est d'une semaine à quinze jours.

Rupture de contrat simplifiée

Depuis juin 2008, la loi Chatel limite la durée d'engagement à 24 mois pour les abonnements à Internet. Elle plafonne les indemnités à verser à 25 % des sommes restants dues pour une résiliation anticipée au-delà des 12 premiers mois. Par ailleurs, depuis juin 2023, tous les fournisseurs d'accès à Internet sont tenus de proposer une procédure de résiliation « en trois clics » pour les contrats ayant été souscrits en ligne.

Conserver son numéro fixe

Si votre adresse ne change pas lors du passage chez un autre fournisseur, vous pouvez conserver le même numéro de téléphone fixe. Pour ce faire, vous devez récupérer son code RIO (relevé d'identité opérateur) en appelant le 3179 (appel gratuit).

Le choix de sa nouvelle offre

- Bien étudier l'offre la mieux adaptée à ses besoins.
- Envisager de conserver le même opérateur pendant 12 à 24 mois.
- Qualité de connexion et débits.
- Principales différences entre les abonnements concernant les services TV et appels téléphoniques.
- Options de services de vidéo en ligne (Canal+, Netflix, Disney+ etc.)

Dans le cas où vous disposez d'un logement avec un branchement à une antenne TV et que vous vous contentez des chaînes de la TNT, vous pouvez choisir une offre sans service TV.

CONSO

Les abonnements aux plateformes de vidéo en ligne peuvent être souscrits à part.

Si vous téléphonez presque exclusivement avec un smartphone, un abonnement incluant uniquement les appels vers les fixes en France peut suffire. Attention toutefois aux appels passés à l'étranger, la facture risque alors d'être très élevée.

A noter qu'il existe maintenant quelques offres sans engagement depuis peu. Cela devrait faciliter un peu le changement de fournisseur.



Pas d'accès à la fibre

Mon habitation n'a toujours pas accès à la fibre optique :

Il est possible encore de souscrire à l'ADSL, la fin étant prévue pour 2030 avec la fermeture définitive du réseau téléphonique en cuivre.

Le débit de la connexion est plus faible, mais les tarifs sont généralement plus bas : à partir de 20 € par mois.

Pour les lieux isolés ne pouvant pas être raccordés à la fibre, il existe des petites box 4 ou 5G.

En dernier recours, se tourner vers l'un des 4 opérateurs d'internet par satellite : Nordnet, Orange, SkyDSL et Starlink). Le kit de connexion satellite coûte de 300 à 450 € à la location. Il peut être pris en charge par l'Etat si vous êtes éligible dans le cadre du dispositif « cohésion numérique des territoires » sous conditions de ressources. Cette aide peut aller de 300 à 600 €.



Pour tout litige vous opposant à un opérateur de téléphonie (fixe ou mobile) ou à un fournisseur d'accès à Internet, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques à l'adresse ci-après :

www.mediation-telecom.org:saisir-le-mediateur.

Attention au délai de prescription qui est de 1 an.

Celui-ci ne pourra être saisi qu'après votre recours auprès du service clients de votre opérateur puis du service consommateurs au bout d'un mois si la réponse ne vous satisfait pas.

Contactez également votre association de défense des consommateurs INDECOSA CGT 86 qui pourra vous aider dans votre démarche.

Vie de l'Association

**Congrès du STPC 86 (Syndicat territoriaux des petites communes à Buxerolles
Le mercredi 10 avril 2024 – stand et présentation de l'Association INDECOSA CGT 86**



**Assemblée Générale des Finances Publiques à Longève
Le jeudi 11 avril 2024 à Longève – stand et présentation
de l'Association INDECOSA CGT 86 par le Vice-Président,
Jean-Claude SARDIN**



**Le 17 avril 2024, Conseil
d'Administration INDECOSA,
à la Bourse du Travail à
Poitiers**

Vie de l'Association



Le JEUDI 18 AVRIL 2024 de 17 à 19 heures

Le représentant INDECOSA CGT 86 des locataires EKIDOM (Xavier LARTIGUE) ainsi qu'un membre du collectif logement (Patrick AUDEBERT) ont tenu une 1^{ère} réunion de quartier sur le thème :

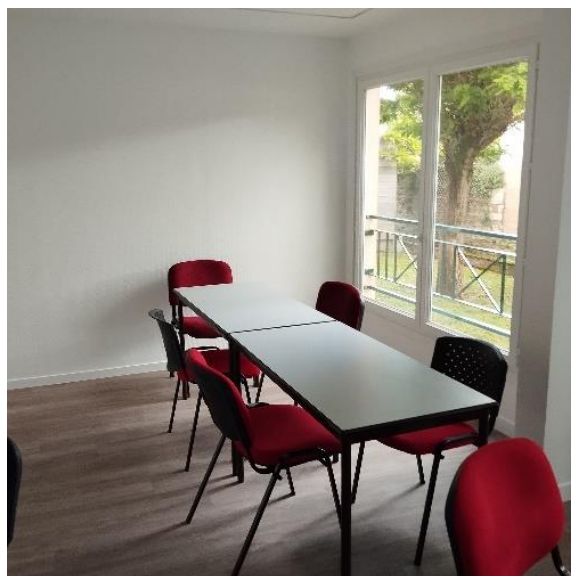
Le rôle de l'association INDECOSA CGT 86 auprès des locataires

Centre Socio-Culturel de la Blaiserie à Poitiers

Le MARDI 30 AVRIL 2024



Signature du bail et remise des clés d'un point d'accueil INDECOSA CGT 86 mis à disposition par EKIDOM où se tiendront des permanences à compter du mois de mai. **(Le local à la Bourse du Travail est toujours ouvert).**





Association pour l'**IN**formation et la **DE**fense
des **CO**nsommateurs **SA**lariés



Agir avec les consommateurs salariés

L'association au coeur
de la vie quotidienne !!



**Vous souhaitez des renseignements
ou être accompagnés concernant
vos litiges liés
à la consommation et au logement ?**



L'ASSOCIATION INDECOSA CGT 86

**vous accueille
le mardi de 14 à 17 heures
et le jeudi sur rendez-vous**

21 bis rue Arsène Orillard à POITIERS
2 rue de la Souche à POITIERS

Tél : 09 78 81 69 68
indecosa86@laposte.net – indecosa86@gmail.com

INDECOSA, C'EST QUOI ?

INDECOSA-CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés) est une association loi 1901 créée par la Confédération Générale du Travail en 1979. Son principal objectif est la défense de tous les consommateurs du salarié au retraité. Elle pratique ainsi la défense individuelle et/ou collective. Reconnue et agréée par l'État comme représentative, elle participe aux principales instances de concertation où sont débattues avec les professionnels sous l'arbitrage des pouvoirs publics, les intérêts des consommateurs.

Elle est présente sur l'ensemble du territoire français, avec plus de 280 points d'accueils répartis dans les départements, villes et parfois au cœur d'une entreprise dans le cadre des activités du CSE. Chaque année, elle prend en compte et traite des milliers de litiges liés à ses domaines d'intervention. Ses missions s'articulent autour des points suivants : transport et mobilité, banque et argent, habitat et logement, consommation, la santé et l'accès aux soins, l'environnement et la valorisation des déchets. Pour l'INDECOSA-CGT il est impératif de renforcer la présence des organisations de consommateurs dans la gouvernance des questions environnementales. Au niveau institutionnel, INDECOSA-CGT intervient dans un grand nombre d'instances où les intérêts des consommateurs sont en jeu. Au plan national, elle est membre, entre autres, du Conseil National de la Consommation (CNC), du Conseil National des Déchets (CND), du comité consommation de l'AFNOR, ou du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Elle entretient également des concertations avec les directions des opérateurs historiques. Aux niveaux local et régional, elle représente les consommateurs au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Au niveau européen, elle est membre de l'association European Consumer Union (ECU) créée en novembre 2009. Elle intervient également auprès du Système européen des paiements automatisés (SEPA). Elle participe à des initiatives organisées par le Comité Economique et Social Européen (CESE).

INDECOSA CGT 86

Composition du Bureau

Présidente : Jocelyne ANTUNES

jose.antunes@wanadoo.fr

Tél : 07 86 45 04 34

Vice-Président : Jean-Claude SARDIN

Tél : 06 10 20 06 07

sardin.jean-claude@orange.fr

Trésorier : François BONNIN

Tél : 06 52 87 55 65

f.bonnin86@laposte.net

Trésorier adjoint : Pascal ZANCHETTIN

Pascal.zanchettin@gmail.com

Tél 06 70 61 11 00

Secrétaire : Marylène RAFFIN-HERAULT

Tél : 06 76 64 68 90

maryleneraffin@hotmail.fr

Secrétaire adjoint : Claude FUZEAU

claud.fuzeau@sfr.fr

Tél : 07 67 42 41 00

Membres du Conseil d'Administration

Marie Jo BAUDENEAU UL CHATELLERAULT

Béatrice GUILMIN – POLE EMPLOI

Julien HEMON – LC ARMATIS/UD CGT 86

Astrid SINGARRAUD LC ARMATIS

Lionel BONNIFAIT – RETRAITE FAPT 86

Xavier LARTIGUE – SECURIT DOG MAN

Jean-Philippe GUITTONNEAU – TERRITORIAUX POITIERS

Brigitte ORGERET – POLE EMPLOI

Marie-Nicole TIFFANEAU – Retraitée commerce

Joana CARNEIRO – SERVICES ET COMMERCE

Patrick AUDEBERT – Retraité FAPT 86

Claudine KEPINSKI – Retraitée CARSAT

Géraldine RICHARD – FAPT 86

Accueils :

Le mardi de 14h à 17h (sans RV), et le jeudi (uniquement sur RV) (attention changement) 21 bis Rue Arsène Orillard et au 2 Rue de la Souche à POITIERS.

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net

Le jeudi de 16h30 à 18h30 sans RV et sur RV, 11 Rue du Cognet à CHATELLERAULT

Tél : 05 49 21 15 39 - Mail : indecosachatellerault@gmail.com

Uniquement sur RV, 1 rue du Moulin St Léger à CHAUVIGNY (attention changement)

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net