

Ne laissez pas vos marchés de télécommunications s'endormir !

NOS MISSIONS

- Audit
- Rédaction DCE
- Analyse des offres
- Aide au choix
- Mise en œuvre
- **Contrôle et suivi des marchés**

SUIVI DES MARCHÉS



Faire face au casse-tête des factures de
télécommunication, possible ?

Information Le Point :

Par Guerric Poncet

"Le gendarme des télécoms (ARCEP) n'apprécie pas les récentes affaires de factures astronomiques émises par Orange. Jean-Ludovic Silicani, président de l'ARCEP, a affirmé jeudi : "Les opérateurs ont une obligation morale de garantir au consommateur de disposer des moyens de maîtriser sa dépense." Conscient que la situation nécessite un engagement fort des autorités, il n'a pas hésité à se faire menaçant : "Si cette obligation morale n'est pas remplie par les opérateurs, l'Autorité n'hésitera pas à proposer qu'elle soit inscrite dans le droit."

Ces derniers jours, les médias ont évoqué plusieurs cas de clients d'Orange ayant reçu des factures astronomiques après avoir souscrit des offres d'accès à Internet mobile via des clés USB 3G. Ces clients ont reçu des factures de plusieurs dizaines de milliers d'euros, l'un d'entre eux ayant même atteint la somme de 159.212 euros. Orange a reconnu un manque d'information des clients lors de

De nombreuses collectivités profitent du savoir-faire de Promessor pour défendre leurs intérêts auprès des opérateurs de télécommunications.

Le casse-tête des factures des opérateurs de services de communications électroniques (télécommunication) continue de préoccuper les directions générales des collectivités. Dans un contexte où les ressources publiques se font rares, des solutions existent permettant à l'acheteur de s'assurer de la conformité des factures aux marchés en cours. Les marchés de téléphonie fixe et de mobile, dont la présentation de la facture est sibylline, voire incompréhensible pour les non initiés, sont concernés par cette assistance d'expert.

De surcroît, la responsabilité de l'acheteur public est engagée dans la compréhension de la dépense publique avant paiement. Les marchés qui n'ont pas prévu de clause de sureté concernant le dépassement du délai de recours de 12 mois (réglementation depuis le 1er janvier 2010) empêchent le pouvoir adjudicateur de porter réclamation. D'énormes sommes d'argent public sont en jeu et le coût d'un expert est anodin en comparaison de cet enjeu.

la souscription : si les abonnements sont décrits comme "illimités", ils ne le sont que pour la durée de connexion. La quantité de données échangées, elle, est strictement limitée et tout dépassement fait exploser la facture. Le système d'alerte, censé prévenir les utilisateurs en cas de fort dépassement, semble ne pas avoir fonctionné."

Publié le 19/11/2009, [voir le site](#)

[Lien vers l'ARCEP](#)

Depuis 1998, les consultants de Promessor travaillent pour donner des marges de manœuvre aux acheteurs publics.

A une époque où les directions générales cherchent de tous les côtés des solutions financières pour équilibrer leur budget 2011, il y a lieu d'engager au plus tôt une mission de contrôle et de suivi régulier des dépenses de télécommunications. Cette mission peut être rémunérée au résultat dans certains cas.

Pourquoi ne faut-il pas attendre pour faire ce diagnostic ?

Chaque jour qui passe éloigne la collectivité d'une possibilité de récupération d'avoirs sur le passé : au-delà de 12 mois les réclamations sur les erreurs éventuelles commises dans les factures sont proscrites.

Promessor fournit à ses clients publics un rapport circonstancié opposable à l'opérateur comprenant :

- Les erreurs de conformité entre le prix facturé et le prix convenu au marché.
- Un avis éclairé sur la valeur des prix pratiqués dans les marchés de clientèles comparables.
- Des projets de lettres argumentées de réclamations aisées et compréhensibles utilisables par un non-spécialiste des télécommunications.

Pour plus d'informations sur ce service, téléphonez au 01.41.97.02.57



Promessor adhère à la charte déontologique de qualité de la Fédération Française du Conseil depuis 2009

Coordonnées

Tel : 01 41 97 02 66

E-mail : telecomexpert@promessor.fr

Web : www.promessor.fr

La Défense Tour Franklin
100,101 Quartier Boieldieu - 92042 La Défense

Copyright © [Promessor]

Publicité sans obligation de consultation réservée aux sociétés et aux professionnels. Concerne les entreprises inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés. Les fichiers utilisés sont déclarés à la CNIL. Ce mail commercial est conforme à la législation en vigueur et aux délibérations de la CNIL des 22 et 30 mars 2005 sur la prospection par courrier électronique dans le cadre professionnel. Conformément à l'article 34 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, et de rectification des données nominatives vous concernant.

Pour se désabonner de cette newsletter [cliquez ici](#)