

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 301

présenté par

M. Chassaing, M. Daniel Paul, Mme Buffet, M. Gosnat et M. Desallangre

ARTICLE 7

Dans l'alinéa 4 de cet article, supprimer les mots :

« en ayant recours au service téléphonique au public du fournisseur de services de communications électroniques auprès duquel il a souscrit un contrat ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le projet de loi propose la gratuité du temps d'attente lorsque le consommateur téléphone au service après-vente, au service technique ou au service de réclamation de son opérateur habituel, mais seulement si cet appel émane de la boucle locale de cet opérateur.

Mais si l'incident qui justifie cet appel implique le dérangement de la ligne ou de l'appareil de son opérateur, le consommateur sera dans l'obligation de recourir à une autre ligne, à savoir par exemple son téléphone mobile ou le téléphone fixe d'un voisin. Il devra alors payer le temps d'attente ou le faire payer au voisin obligé. Or, cette situation risque de plus en plus à devenir la norme avec la généralisation des Box qui intègrent toutes les communications électroniques mais dont le pendant est le blocage total de la communication si le dispositif ne fonctionne plus.

Il serait par conséquent plus simple comme le propose cet amendement de permettre que le temps d'attente soit gratuit quel que soit l'opérateur à partir duquel l'appel est passé.