



N° 2999

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

TREIZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 7 décembre 2010.

PROPOSITION DE LOI

*visant à mettre à disposition un numéro de téléphone compris dans les abonnements « ADSL tout compris » pour joindre le **service après-vente ou d'assistance technique de son opérateur Internet,***

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Louis GUÉDON, Martine AURILLAC, Sylvia BASSOT, Jean-Claude BEAULIEU, Marc BERNIER, Claude BIRRAUX, Claude BODIN, Jean-Claude BOUCHET, Bruno BOURG-BROC, Loïc BOUVARD, Françoise BRANGET, Françoise BRIAND, Dominique CAILLAUD, Patrice CALMÉJANE, Yves CENSI, Dino CINIÉRI, Éric CIOTTI, François CORNUT-GENTILLE, Louis COSYNS, Jean-Yves COUSIN, Alain COUSIN, Jean-Michel COUVE, Olivier DASSAULT, Jean-Pierre DECOOL, Lucien DÉGAUCHY, Sophie DELONG, Michel DIEFENBACHER, Jacques DOMERGUE, Dominique DORD, Gilles d'ETTORE, Daniel FASQUELLE, Yannick FAVENNEC, Jean-Michel FERRAND, Daniel FIDELIN, Sauveur GANDOLFI-SCHEIT, Claude GATIGNOL, Alain GEST, Franck GILARD, Philippe GOSSELIN, Michel GRALL, François GROSDIDIER, Arlette GROSSKOST, Jean-Claude GUIBAL, Jean-Jacques GUILLET, Christophe GUILLOTEAU, Gérard HAMEL, Michel HEINRICH, Antoine HERTH, Philippe HOUILLON, Jacques HOUSSIN,

Fabienne LABRETTE-MÉNAGER, Robert LECOUC, Michel LEJEUNE, Lionel LUCA, Jean-Pierre MARCON, Christine MARIN, Henriette MARTINEZ, Christian MÉNARD, Damien MESLOT, Philippe MEUNIER, Pierre MOREL-A-L'HUISSIER, Philippe MORENVILLIER, Étienne MOURRUT, Yves NICOLIN, Bernard PERRUT, Serge POIGNANT, Didier QUENTIN, Jean ROATTA, Marie-Josée ROIG, Jean-Marc ROUBAUD, Max ROUSTAN, Francis SAINT-LÉGER, Françoise de SALVADOR, Bruno SANDRAS, Jean-Marie SERMIER, Fernand SIRÉ, Lionel TARDY, Patrice VERCHÈRE, Jean-Sébastien VIALATTE, Philippe VITEL, André WOJCIECHOWSKI et Marie-Jo ZIMMERMANN,

députés.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

« La France doit rester aux avant-postes de la révolution numérique » ; c'est ce qu'a déclaré le Premier ministre, François Fillon, dans son discours sur le thème du très haut débit et de l'économie numérique le 18 janvier dernier.

L'un des meilleurs atouts de notre statut de puissance numérique est le dégroupage. Grâce à une offre haut débit diversifiée, la France est mieux équipée que les États-Unis. 62 % des foyers français possèdent un accès à Internet, dont 57 % en haut débit.

La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service du consommateur a supprimé les numéros surtaxés en matière de service après vente ou d'assistance téléphonique, a installé la gratuité du temps d'attente et a imposé la facturation de ces services en tarif local.

À l'époque, les offres Internet avec « box » n'étaient pas autant développées qu'aujourd'hui. Désormais, avec un même abonnement, le consommateur dispose d'un forfait comprenant un accès à Internet illimité, une offre TV, et le téléphone gratuit et illimité pour les numéros commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05.

Or, en cas de question ou de problème technique, le consommateur doit appeler son opérateur sur un numéro qui lui coûte le prix d'une communication locale, alors qu'il a souscrit une offre de téléphonie illimitée.

Cette proposition de loi vise à contraindre les opérateurs à mettre à disposition du consommateur une ligne d'appel dont le coût est compris dans l'abonnement, c'est-à-dire un service d'assistance sous la forme d'un 01, 02...

Cette mise à disposition de ligne permet d'abord à l'abonné qui rencontre des difficultés sur sa propre ligne téléphonique d'utiliser une autre ligne de téléphone fixe, et bénéficier éventuellement de la gratuité de l'appel si le propriétaire de cette ligne a souscrit à une offre similaire.

Ensuite, rien n'interdit à l'opérateur de soumettre l'accès à ce service à la souscription d'une option au contrat comme il en existe d'autres (par exemple, l'option « pack sécurité », option « assurance d'achat en ligne »...).

Enfin, rien ne s'oppose non plus à ce que les opérateurs conservent leur numéro actuel toujours taxé en local, puisque le service que nous proposons d'instaurer peut coexister avec l'actuel.

Cette proposition incite les opérateurs à donner le choix au consommateur pour contacter le service après vente ou le service assistance. Il ne s'agit pas de faire supporter le poids de l'assistance aux opérateurs, mais de proposer un choix.

Par ailleurs, cette proposition de loi présente l'avantage indirect de faire revenir des emplois de téléassistance en France.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

- ① L'article L. 121-84-5 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :
- ② « Lorsque le consommateur a souscrit à une offre contractuelle de téléphonie illimitée, le fournisseur de service et de communication s'engage à mettre à disposition un numéro téléphonique de service après vente, d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat, dont le coût de la communication est compris dans l'abonnement. »

