

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1156)

Commission	
Gouvernement	

Retiré

AMENDEMENT

N° 805

présenté par

M. Frédéric Barbier, M. Aylagas, M. Assouly, Mme Berger, M. Bréhier, M. Destans, M. Grandguillaume, Mme Guittet, Mme Imbert, M. Jung, Mme Marcel, Mme Martinel, Mme Massat, M. Roig, M. Said, M. Touraine, Mme Valter, M. Villaumé, M. Boisserie, Mme Chapdelaine, Mme Chauvel, Mme Dessus, Mme Errante, Mme Fabre, M. Fekl, M. Féron, M. Ferrand, Mme Grelier, Mme Linkenheld, M. Ménard, M. Mesquida, Mme Récalde et Mme Santais

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 5, insérer l'article suivant:**

I. – Les prestataires de services, considérés comme essentiels à la vie quotidienne, dont la liste est fixée par décret en Conseil d'État, publient en ligne les statistiques relatives à leur service clients suivantes : pourcentage d'appels téléphoniques ayant reçus une réponse dans un délai inférieur à cinq minutes, taux de satisfaction des consommateurs après la communication téléphonique.

II. – Tout manquement à l'alinéa précédent est passible d'une amende administrative, fixée par décret en Conseil d'État. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2 du code de la consommation.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à améliorer la qualité de service offerte aux consommateurs s'agissant des temps d'attente sur les plateformes téléphoniques des prestataires de services considérés comme essentiels à la vie quotidienne (énergie, téléphonie, internet...).

Les difficultés à joindre ces prestataires, très fréquentes, sont réellement pénalisantes pour le consommateur, souvent pour la qualité ou la continuité du service. Cela concourt à une tension délétère des relations commerciales, et entraîne un certain nombre de renoncements, comme par exemple celui de modifier son contrat ou de contester un paiement. Les coûts que cela représente sont loin d'être négligeables.

En publiant le pourcentage d'appels ayant aboutis dans un délai inférieur à cinq minutes, ainsi que le taux de satisfaction des clients après l'appel (afin de se prémunir des réponses automatiques ne permettant pas la résolution du problème qui motive l'appel) les entreprises seront fortement incitées à améliorer leur performance en la matière.