



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 3071

Texte de la question

M. Patrick Delnatte souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'utilisation éhontée des messages téléphoniques invitant les utilisateurs qui souhaitent joindre certaines sociétés à patienter lorsque toutes les lignes téléphoniques sont occupées. En effet, certains services d'entreprises privées et notamment les services du contentieux ou des réclamations sont coutumiers du fait et font patienter leurs interlocuteurs pendant des durées particulièrement longues. Ainsi, les abonnés désirant joindre cesdits services et qui appellent parfois depuis de longues distances se voient, dans de tels cas, contraints à patienter et ce nonobstant le coût de l'appel. Il n'est en outre pas rare de constater qu'après un temps d'attente de plus de dix minutes, la communication se trouve « inopinément interrompue » alors qu'aucune communication réelle n'a pu être établie. Dans de telles conditions, alors que ces pratiques se révèlent de plus en plus fréquentes et utilisées à des fins visant plus à décourager les correspondants qu'à les faire patienter, il lui demande s'il ne serait pas opportun de réglementer de telles pratiques en incitant les sociétés concernées dans de tels cas de figure, à délivrer des messages visant à inviter leurs interlocuteurs à réitérer leurs appels ultérieurement. A défaut, ne serait-il pas envisageable de prévoir une durée maximale des messages d'attente utilisés par les messageries vocales afin de ne pas faire supporter aux particuliers un surcoût téléphonique parfaitement inutile.

Texte de la réponse

Ainsi que l'indique l'honorable parlementaire, il peut arriver que lors d'appels téléphoniques, après le début de la communication, la mise en relation avec un correspondant soit précédée d'un renvoi, parfois très long, vers un message d'attente. Il s'agit alors le plus souvent d'une saturation du standard téléphonique. Il ne fait aucun doute que si des entreprises laissaient de telles situations se pérenniser, voire si elles les provoquaient elles-mêmes, elles devraient en supporter les conséquences en terme d'image de marque. Pour ce qui concerne la réglementation des télécommunications, les pouvoirs publics, qu'il s'agisse du secrétariat d'Etat à l'industrie ou de l'autorité de régulation des télécommunications sont, selon les dispositions de l'article L. 32-1-II-5/, chargés de veiller « au respect par les opérateurs de télécommunications du secret des correspondances et du principe de neutralité au regard du contenu des messages transmis ». Hors les dispositions spécifiques prévues par la loi n° 91-645 du 11 juillet 1991 relative au secret des correspondances émises par voie de télécommunications, il est impossible de connaître le contenu des communications téléphoniques donc de réagir lorsque les abus évoqués se manifestent. Ces longues attentes lors d'une mise en relation avec un interlocuteur, alors que la communication est établie, relèvent de la responsabilité de l'entreprise, qui se doit de gérer au mieux ses moyens de communication et de tout mettre en oeuvre afin de répondre aux besoins de sa clientèle. Les services du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie poursuivent actuellement une réflexion sur le règlement amiable des litiges de la consommation tant sur le plan du droit national qu'au niveau communautaire. Cette réflexion pourrait déboucher sur la mise en oeuvre de mécanismes particuliers ou de mesures d'incitation des entreprises à adapter les moyens affectés aux services en relation avec les consommateurs aux besoins de ces derniers.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Delnatte](#)

Circonscription : Nord (9^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3071

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 septembre 1997, page 2926

Réponse publiée le : 1er juin 1998, page 2995