



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 117115

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les multiples problèmes que rencontrent des millions de Français avec leur opérateur téléphonique ou leur fournisseur d'accès à Internet. En effet, l'action des pouvoirs publics ne paraît pas être à la hauteur des difficultés rencontrées, notamment celle des deux gendarmes du secteur, la DGCCRF et l'ARCEP. Les clients des télécoms attendent des mesures efficaces pour assainir et éclaircir leurs relations avec les opérateurs et les fournisseurs. Il lui demande donc si des mesures sont envisagées pour inciter les professionnels du secteur à la transparence et au respect des clients et utilisateurs en développant l'information sur la compétitivité des opérateurs et fournisseurs, en exigeant la clarté des tarifs et en favorisant la médiation entre abonnés et fournisseurs, notamment sur les problèmes techniques d'accès à Internet, principal souci du secteur.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est tout à fait conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs dans le secteur des communications électroniques. Il a donc réuni, dans le cadre de deux tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs sur les questions de consommation liées aux services téléphoniques et à Internet. Lors de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements importants ont été pris par les participants. Ils visaient à améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé, améliorer le rapport qualité prix du service rendu au client et à renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles ; et à accélérer et faciliter le règlement des litiges. Plusieurs engagements, qui ne nécessitaient pas de travaux complémentaires de mise en oeuvre, ont été respectés assez rapidement par les opérateurs, et offrent maintenant le choix de souscrire des contrats avec une durée minimale d'engagement réduite (durée n'excédant pas douze mois). Ils font figurer désormais les coordonnées de leur service consommateurs dans leurs documents commerciaux et ont accentué la lutte contre les pratiques abusives de certains de leurs démarcheurs sous-traitants. Parallèlement, les opérateurs et les organisations de consommateurs se sont concertés dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC) sur le contenu de plusieurs mesures concrètes. Ces travaux ont donné lieu à cinq avis du CNC datés des 15 mars et 23 juin 2006 qui prévoient : la mise à disposition des consommateurs d'une fiche d'information précontractuelle standardisée leur permettant de comparer les offres des opérateurs avant de faire le choix de s'engager auprès de l'un d'entre eux ; une harmonisation des modalités de règlement des litiges de consommation du secteur, qui devront désormais être traités dans un délai n'excédant pas un mois ; la remise systématique d'un contrat en cas de souscription d'un service de communications électroniques ou de modifications contractuelles ultérieures ; la possibilité pour le consommateur, en cas de non-fourniture du service, de résilier, et sous certaines conditions, son contrat sans frais et sans préavis ; une amélioration de la lisibilité des documents et messages publicitaires écrits des opérateurs par une information claire et précise des conditions tarifaires et des caractéristiques essentielles des offres. Par ailleurs, un guide destiné aux acheteurs de services de communications électroniques a été mis au point dans le cadre des travaux menés au sein du CNC. Ce guide, qui a donné lieu à un avis du CNC le 11 juillet 2006, sera progressivement disponible dans les

réseaux de distribution de ces services et sur les sites Internet des opérateurs. Il est d'ores et déjà consultable sur les sites du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (sites telecom.gouv.fr et dgccrf.minefi.gouv.fr). Enfin le ministre a fait évoluer le cadre réglementaire applicable au secteur. Deux arrêtés du 16 mars 2006 imposent : d'annoncer le prix d'un appel et la durée prévisible d'attente pour les centres d'assistance à la clientèle ; de préciser les informations qui figurent dans les contrats, sur le niveau de qualité de service et les compensations dues si ce niveau n'est pas atteint. Des mesures législatives sont aussi envisagées pour les trois points suivants : fixer les délais de résiliation au plus tard à dix jours à compter de la date de réception de la demande formulée par le consommateur ; encadrer la restitution, en cas de résiliation d'un contrat, des dépôts de garantie ou des avances sur consommation versées par le consommateur ; rendre gratuit le temps d'attente pour les services après-vente, les services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution des contrats mis en place par les opérateurs.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 117115

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 janvier 2007, page 978

Réponse publiée le : 6 mars 2007, page 2456