



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 117855

Texte de la question

M. Alain Suguenot appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la gratuité des temps d'attente des centres de relation client. Le rapport du conseil général des technologies de l'information sur la gratuité des temps d'attente des centres de relation client publié en juillet 2006 met en exergue les difficultés d'application d'une telle mesure. Il pourrait être imposé la gratuité du temps des appels vers les services d'assistance technique dans leur totalité depuis une boucle locale fixe en demandant aux opérateurs de mettre à disposition de leurs abonnés un numéro libre appel (numéro vert) pour leur service d'assistance technique tout en leur laissant la possibilité de facturer ou non, selon le cas, le traitement effectif de la demande (ou à l'acte) a posteriori sur les factures mensuelles des abonnés. Il convient de répondre à plusieurs objectifs : inciter les opérateurs à réduire le temps d'attente, être suffisamment simple pour une mise en oeuvre rapide, ne pas permettre à un opérateur mobile de facturer le temps d'attente plus cher que les appels nationaux, et enfin permettre une meilleure information du consommateur en faisant apparaître sur la facture mensuelle du client les services d'assistance technique, après-vente et de réclamation, au même titre que le service principal. Aussi il lui demande s'il compte prendre ces mesures en considération et les appliquer le plus rapidement possible. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Lors de la table ronde réunissant opérateurs et organisations de consommateurs qu'il a présidée le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a demandé aux opérateurs de mettre en oeuvre, avant la fin de 2006, la gratuité des temps d'attente pour les appels vers leurs centres d'assistance technique. Il a également demandé au conseil général des technologies de l'information (CGTI) d'étudier les modalités de la généralisation de cette gratuité. Depuis cette date, plusieurs opérateurs ont mis en oeuvre la gratuité du temps d'attente mais, à la fin de l'année 2006, celle-ci demeure partielle. Le rapport du CGTI, remis à la fin du mois de juillet 2006, présente à la fois la technique de changement de tarif en cours de communication « double palier tarifaire » et des solutions alternatives, techniquement réalistes et économiquement viables, permettant la mise en oeuvre de la gratuité du temps d'attente par tous les services d'assistance technique des opérateurs à brève échéance. Le recours à des numéros verts est évoqué par les rapporteurs comme une solution transitoire permettant d'aboutir à une gratuité des temps d'attente pour les appels passés depuis un téléphone fixe, dans l'attente de la mise en place d'un double palier tarifaire. Au vu du rapport du CGTI et conformément aux décisions prises lors des deux tables rondes des 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, un article prévoyant la gratuité du temps d'attente pour les appels des services d'assistance technique des opérateurs a été inséré dans le projet de loi en faveur des consommateurs, adopté en conseil des ministres le 8 novembre 2006. Cet article est compatible avec la mise en place d'un numéro vert, mais laisse aux opérateurs le libre choix des moyens pour mettre en oeuvre la gratuité du temps d'attente. Le recours obligatoire à un numéro vert pour les services d'assistance technique, outre qu'il serait extrêmement intrusif dans les relations commerciales entre fournisseurs et consommateurs, risquerait de poser des difficultés lors de la généralisation de la gratuité du temps d'attente à d'autres secteurs économiques. En effet, contrairement aux opérateurs de communications

électroniques, la plupart des fournisseurs n'ont pas de relation commerciale continue avec le client leur permettant de facturer le service d'assistance en dehors de la facture téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Alain Suguenot](#)

Circonscription : Côte-d'Or (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 117855

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 février 2007, page 1181

Réponse publiée le : 13 mars 2007, page 2703