



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## téléphone

Question écrite n° 28727

### Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle l'attention de M. le secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur les pratiques des opérateurs du secteur des télécommunications et de l'audiovisuel en matière d'accès à leur service commercial d'après-vente réservé à leur clientèle. En effet, avec leurs numéros surtaxés ou décomptés du forfait, les opérateurs téléphoniques, fournisseurs d'accès Internet et autres éditeurs de télévision à péage ont depuis longtemps adopté un système éprouvé (et souvent éprouvant) : la relation clients par téléphone. Chaque mot, chaque silence coûte. Pas facile de s'y retrouver dans le dédale des numéros surtaxés au délai d'attente variable mais facturés dès la connexion. Les abus sont tels en la matière, qu'ils sont source de nombreux contentieux commerciaux et financiers. Elle lui demande donc de lui indiquer les mesures urgentes qu'il entend prendre afin de moraliser et mettre bon ordre dans les pratiques liées aux services téléphoniques surtaxés réservés à la relation avec leur clientèle.

### Texte de la réponse

Depuis plusieurs années, de nombreuses entreprises ont mis en place des services téléphoniques chargés d'assurer les relations d'après-vente avec leur clientèle. Ce service représente un coût pour l'entreprise qui doit décider des conditions dans lesquelles il peut être répercuté. Ainsi, la plupart des entreprises proposant ce service ont choisi de le facturer au client qui y fait appel plutôt que d'en répercuter le coût sur le prix de leurs produits. Dans ce contexte, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veillent à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires dans lesquelles le service de renseignement est offert. Le niveau du tarif pratiqué relève quant à lui de la seule responsabilité du fournisseur du service. En outre, il ne semble pas justifié de facturer au client le temps d'attente avant l'intervention d'un chargé de clientèle puisque le professionnel tire, dans ce cas, profit des lenteurs de son propre service. Les opérateurs de téléphonie mobile, conscients de cette situation, se sont engagés dans une procédure de certification de qualité de leurs services clients et sont parvenus par ce biais à ramener à 20 secondes le temps moyen d'attente pour la mise en relation avec un chargé de clientèle. Toutefois, d'autres secteurs n'ont pas connu la même évolution. Aussi, une réflexion est-elle actuellement menée par les services de la DGCCRF afin de déterminer le moyen le plus adapté pour amener les professionnels à informer systématiquement leurs clients au décroché du temps d'attente à prévoir avant la mise en relation avec un chargé de clientèle et à ne facturer cet appel qu'à compter de la mise en relation.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

**Circonscription :** Hautes-Pyrénées (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 28727

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé** : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

**Ministère attributaire** : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 17 novembre 2003, page 8759

**Réponse publiée le** : 29 décembre 2003, page 9998