



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

contentieux

Question écrite n° 44666

Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle de façon toute particulière l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le dossier du médiateur des télécoms. Après un an d'existence, le médiateur des télécoms n'a réglé que 328 dossiers alors que de leur côté l'UFC - Que choisir a traité 11 000 dossiers et la direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes a recueilli, dans la France entière, 20 000 plaintes. L'Association française des usagers du téléphone dénonce un véritable parcours du combattant pour arriver jusqu'au médiateur - ce dernier n'intervenant que lorsque toutes les voies de recours internes aux opérateurs sont épuisées, lassant ainsi un certain nombre de consommateurs qui abandonnent leurs poursuites. Elle lui demande donc quelles mesures il compte prendre pour permettre aux usagers du téléphone d'accéder plus facilement en amont au médiateur.

Texte de la réponse

L'instance de médiation des télécommunications a été créée en juillet 2003 sous la forme d'une association (l'Association médiation Télécom (AMET)) financée par les principaux opérateurs de services de télécommunications. L'objectif de cette structure est double : offrir aux consommateurs un instrument supplémentaire pour régler les litiges avec les opérateurs de télécommunications et satisfaire à une obligation prévue par la directive 98/10 qui impose aux États membres de mettre en place une instance pour favoriser le règlement des litiges dans ce secteur. Le médiateur exerce donc un rôle différent de celui que jouent les associations de consommateurs ou les services déconcentrés de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il ne se substitue pas à leur action mais vient la compléter pour apporter des solutions aux litiges qui, dans ce secteur, demeurent particulièrement nombreux. Les services de l'État interviennent en effet pour sanctionner un manquement aux dispositions du code de la consommation et transmettent 85 % des plaintes de nature civile qu'ils reçoivent aux services consommateurs des opérateurs pour règlement. On peut signaler à cet égard que si le médiateur a réglé 328 dossiers en neuf mois, il a également transmis plus de 1 000 plaintes restées sans réponse ou en cours de règlement aux services consommateurs des opérateurs. Les principes qui régissent son intervention ne lui permettent en effet d'intervenir que dans les situations de blocage après un premier recours exercé auprès des services de l'opérateur. Il convient de bien mesurer l'impact d'un dispositif qui conduirait les consommateurs qui connaissent des difficultés avec leurs fournisseurs de services téléphoniques à solliciter plus en amont l'intervention du médiateur. Il n'est en effet pas anormal qu'un consommateur puisse évoquer directement avec son fournisseur les difficultés qu'il rencontre sans avoir recours immédiatement à un médiateur. D'autres voies pourraient plus sûrement contribuer à une amélioration sensible de la situation : il en serait ainsi d'une prise en compte plus grande des préoccupations des consommateurs par les fournisseurs de services, d'une simplification des procédures de recours au sein de chaque société, d'une amélioration des temps de réponse en cas de litiges et d'une information mieux adaptée permettant une meilleure identification des agents chargés des relations avec les clients au sein de chaque entreprise. Les rencontres régulières organisées dans le cadre du Conseil national de la consommation avec les opérateurs concernés permettent à ces derniers de progresser dans cette voie.

Données clés

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

Circonscription : Hautes-Pyrénées (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44666

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 juillet 2004, page 5633

Réponse publiée le : 14 décembre 2004, page 9985