



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 74823

Texte de la question

Mme Nadine Morano souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les lignes automatiques d'assistance, dites , ainsi que sur les services téléphoniques automatiques d'entreprises ou d'administrations. Ces systèmes sont censés guider « pas à pas », et donc lentement, les particuliers vers le service adapté à leurs besoins. Consommateurs et usagers se plaignent, à juste titre, de la longueur des temps d'attente et des coûts de facturation excessifs. Leur demande légitime est qu'un paiement ne soit exigible qu'en contrepartie d'une prestation de service, et non au titre d'une attente au téléphone. Comme l'a constaté le groupe de travail sur l'industrie de la relation clientèle présidé par M. Marc Houéry, dans son rapport remis en décembre 2004, « les plaintes reçues par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes s'accumulent à un rythme exponentiel, atteignant aujourd'hui 20 000 par an ». Dans ces conditions, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les suites qu'il entend donner aux propositions du rapport Houéry, en particulier pour promouvoir la facturation dite « au double décroché » et pour mieux informer les consommateurs et les usagers sur la facturation de leurs appels.

Texte de la réponse

La facturation des temps d'attente suscite l'incompréhension des consommateurs, surtout lorsque cette facturation concerne des services indispensables comme les services après-vente des entreprises ou certains services publics. Il n'est pas légitime pour les consommateurs que le modèle économique de certains prestataires de services dépende en partie de la facturation d'un temps d'attente pendant lequel aucun service n'est rendu. Seul le temps pendant lequel un service est rendu doit pouvoir faire l'objet d'une facturation. C'est pourquoi, à l'issue de la table ronde entre opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs qu'il a réunie le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a confirmé que le Gouvernement était déterminé à rendre obligatoire la gratuité des temps d'attente sur les centres d'appel, avec pour objectif une mise en oeuvre au plus tard fin 2006. La mise en oeuvre effective de la gratuité des temps d'attente nécessite cependant des travaux techniques très importants. Il convient, en effet, d'introduire un double palier de tarification permettant de différencier au cours d'un même appel le temps d'attente du temps de dialogue avec un interlocuteur et de les facturer à des prix différents. Des adaptations des réseaux des opérateurs et des centres d'appels sont nécessaires pour mettre en place ce double palier. C'est pourquoi la gratuité des temps d'attente sera d'abord introduite pour les appels passés par les abonnés au téléphone portable à destination du service d'assistance technique de leur opérateur. Les opérateurs mobiles se sont engagés à ce que cette gratuité soit mise en oeuvre au cours du premier semestre 2006. Pour ce qui est des autres communications, le ministre délégué à l'industrie a confié au Conseil général des technologies de l'information (CGTI) la mission d'évaluer, en liaison étroite avec les opérateurs et avec l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), les modalités techniques, l'impact économique et le calendrier de mise en oeuvre de la gratuité des temps d'attente pour tous les prestataires. Cette étude devra être achevée d'ici la mi-2006. Un rapport d'étape sera transmis aux associations de consommateurs et rendu public d'ici la fin de l'année. En parallèle, une concertation doit s'ouvrir très rapidement, sous l'égide de la

direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour étudier la mise en oeuvre de la gratuité des temps d'attente dans les secteurs autres que ceux de la téléphonie et de l'internet également concernés (services réservation, ventes à distance...). Lorsque ce processus ambitieux sera mené à son terme, la France sera l'un des premiers pays au monde où les consommateurs bénéficieront de la gratuité du temps d'attente sur les centres d'appels.

Données clés

Auteur : [Mme Nadine Morano](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74823

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 octobre 2005, page 9126

Réponse publiée le : 15 novembre 2005, page 10618