



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

DOM : Réunion

Question écrite n° 77379

Texte de la question

M. René-Paul Victoria appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la concertation qui a eu lieu récemment avec les acteurs de la téléphonie et de l'internet. Cette concertation, qui avait pour but d'améliorer le rapport qualité-prix des services, a obtenu des avancées certaines, comme la baisse des prix et la tarification à la seconde. Par ailleurs, lors d'une deuxième rencontre réunissant les opérateurs, les représentants des consommateurs et l'ensemble des acteurs institutionnels, d'importants résultats ont été obtenus. Ainsi la possibilité, tout en conservant son numéro, de changer d'opérateur en moins de dix jours, le délai de résiliation passant à un mois et le remboursement des dépôts de garantie à dix jours, et la gratuité des temps d'attente sur les centres d'appel, opérationnel vers la fin du premier semestre 2006 pour les services d'assistance technique et généralisé fin 2006 pour tous les autres services. Aussi, se félicitant de ces résultats, il souhaiterait savoir si l'ensemble de ces mesures sera applicable, outre-mer et plus particulièrement à la Réunion, et dans quel délai.

Texte de la réponse

Lors des tables rondes réunissant opérateurs et associations de consommateurs, présidées par le ministre délégué à l'industrie les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, vingt et une mesures ont été arrêtées en vue d'améliorer les relations entre les consommateurs et les opérateurs, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre de litiges. Ces mesures s'appliquent pleinement dans les départements d'outre-mer. S'agissant de la réduction des délais de portabilité des numéros à moins de dix jours, des dates d'introduction variables ont été retenues entre la métropole et les différents départements d'outre-mer afin de tenir compte de l'existant. C'est ainsi que le nouveau dispositif de portabilité des numéros mobiles a été mis en oeuvre début avril 2006 dans les Antilles et interviendra le 1er juillet 2007 à La Réunion, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon. Les autres mesures arrêtées lors des tables rondes s'appliquent de la même façon en métropole et dans les départements d'outre-mer. C'est en particulier le cas des dispositions relatives à la gratuité des temps d'attente, à la réduction à dix jours des préavis de résiliation et au remboursement des avances sur consommation et des dépôts de garantie, qui figurent dans le projet de loi en faveur des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. René-Paul Victoria](#)

Circonscription : Réunion (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77379

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 novembre 2005, page 10280

Réponse publiée le : 13 mars 2007, page 2696