



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## Internet

Question écrite n° 90903

### Texte de la question

M. Laurent Hénart souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les difficultés rencontrées par les clients de service Internet haut débit. En effet, il semblerait que l'accès Internet soit aléatoire et que certains fournisseurs d'accès ne s'en préoccuperaient pas malgré les nombreuses observations faites par leurs clients. Les prestations prévues lors de la signature du contrat ne se seraient pas toujours fournies, et pourtant les clients restent engagés du fait de la signature de leur contrat sans aucune possibilité de résiliation. Aussi, il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement afin de remédier à cette situation et inciter les fournisseurs d'accès Internet à respecter les engagements pris auprès de leurs clients.

### Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est conscient des difficultés rencontrées parfois par les consommateurs qui ont souscrit des contrats de services téléphoniques et d'Internet. C'est pourquoi il a décidé de réunir, dans le cadre de tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs pour tenter de remédier à certaines de ces difficultés. A l'issue de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements ont été pris par les participants. Ils avaient trois objectifs : améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé ; améliorer le rapport qualité-prix du service rendu au client et renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles ; accélérer et faciliter le règlement des litiges. Les engagements pris dans le cadre du deuxième objectif tendent à régler les problèmes liés à l'exécution des contrats (interruption ou détérioration du service rendu, coûts des appels vers les services d'assistance technique). Il a été notamment décidé qu'un arrêté préciserait les informations qui doivent figurer dans les contrats de services de communications électroniques au sujet des compensations dues au consommateur si le niveau de qualité des services n'est pas atteint. Des travaux ont été menés, dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation, réunissant opérateurs et organisations de consommateur, afin de mettre au point les dispositions de cet arrêté. L'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, publié le 19 mars 2006, indique que, pour satisfaire à l'obligation d'information sur le niveau de qualité des services offerts, chaque contrat de services de communications électroniques doit faire apparaître au moins, de façon précise et quantifiée, le délai de mise en service de la prestation et son délai de rétablissement en cas d'interruption, le débit ou toutes autres caractéristiques techniques associées à l'offre de service et le délai de réponse aux réclamations des consommateurs. Cet arrêté précise aussi que chaque contrat doit également faire apparaître les compensations et les formules de remboursement applicables si le service n'a pas été fourni ou s'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Le respect de ces dispositions sera contrôlé par les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes habilités à cet effet. Par ailleurs, la concertation menée au sein du Conseil national de la consommation se poursuit. Lors de la seconde table ronde qui s'est tenue le 20 mars 2006, il a été décidé que cette concertation porterait notamment sur les conditions dans lesquelles le contrat peut être résilié sans frais lorsque le service n'est pas fourni.

## Données clés

**Auteur** : [M. Laurent Hénart](#)

**Circonscription** : Meurthe-et-Moselle (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 90903

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : industrie

**Ministère attributaire** : industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 4 avril 2006, page 3575

**Réponse publiée le** : 16 mai 2006, page 5214