



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 96077

Texte de la question

Le pionnier des offres triple service (Internet, télévision et téléphonie), Free, n'en finit pas de susciter l'exaspération de certains de ses abonnés. Le 16 mai 2006, 170 adhérents de 14 associations locales de défense des consommateurs UFC-Que choisir ont décidé de porter plainte individuellement auprès de juges de proximité contre le fournisseur d'accès à Internet (FAI). En effet, UFC-Que choisir constate que « depuis plusieurs mois, les litiges avec Free se multiplient et que celui-ci agit toujours avec la même désinvolture ». Parmi les griefs : l'absence ou les interruptions de fourniture du service ainsi que l'impossibilité pour les consommateurs de trouver un interlocuteur pour répondre à leurs « demandes légitimes ». Selon les abonnés en colère, Free ne fait aucun effort pour réduire le nombre de dossiers litigieux ni pour accélérer leur traitement. L'association a demandé à ses adhérents de ne pas accepter un règlement à l'amiable. Par le passé, Free a, en effet, déjà proposé à certains de ses abonnés une transaction afin de mettre un terme à des procédures. Interrogé, Free n'a pas souhaité faire de commentaires. Désormais, les FAI sont de loin le premier secteur de litiges dans la consommation des Français. Sur 30 958 plaintes déposées à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, 47,7 % concernent Internet. La situation, enfin, touche de loin et en premier lieu l'opérateur Free, mais ses concurrents ne sont eux aussi pas en reste dans ces pratiques litigieuses et plus que douteuses. Compte tenu de cette regrettable situation qui lèse les intérêts des consommateurs, Mme Chantal Robin-Rodrigo demande donc à M. le ministre délégué à l'industrie de lui indiquer s'il entend reprendre en main sans délais et de façon ferme ce dossier afin de remettre définitivement de l'ordre dans les contrats proposés par les FAI (clauses abusives et changements intempestifs au détriment du consommateur, notamment) et dans les rapports que ces derniers entretiennent avec leur clientèle (effectivité, continuité et qualité de l'accès à l'Internet et aux divers services liés, notamment).

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est tout à fait conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs en matière de services téléphoniques et d'internet. C'est pourquoi, il a organisé et présidé, les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, sur ces sujets, deux tables rondes regroupant les opérateurs et les consommateurs. À l'issue de ces tables rondes, plusieurs décisions et engagements ont été pris. Certains d'entre eux répondent aux questions soulevées. Ils portent notamment sur la qualité et la continuité des services offerts par les opérateurs. Tout d'abord, plusieurs mesures ont été décidées concernant le fonctionnement des services d'assistance aux consommateurs mis en place par les opérateurs. Ces derniers se sont engagés à améliorer la qualité de leur service d'assistance téléphonique en diminuant les temps d'attente, en renforçant la formation de leurs téléconseillers, en développant la possibilité de faire intervenir un technicien au domicile de l'abonné pour résoudre les problèmes techniques les plus complexes. À cet égard, le ministre a demandé aux opérateurs de fournir un devis, au minimum par voie électronique, avant chaque intervention d'un technicien au domicile de l'abonné. Par ailleurs, un arrêté en date du 16 mars 2006 prévoit que tout fournisseur de services de communications électroniques doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers son service d'assistance technique, son service d'après-vente ou son service de réclamations.

Enfin, conformément aux décisions prises lors des deux tables rondes, un projet de loi, prévoyant la gratuité des temps d'attente lors de l'appel de ces services, devrait être prochainement soumis à l'examen et au vote du Parlement. Concernant la continuité et la qualité des services de communications électroniques fournis aux consommateurs, des mesures importantes ont été également prises. Un arrêté du 16 mars 2006 prévoit que les contrats de services de communications électroniques doivent indiquer le délai de mise en service, le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre, telles que le débit, la capacité ou toute autre caractéristique susceptible d'être mesurée et le délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu. Cet arrêté précise aussi que les contrats doivent faire apparaître les compensations et les formules de remboursement lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Enfin, dans le cadre d'un groupe de travail constitué à la demande du ministre au sein du Conseil national de la consommation, les opérateurs et les organisations de consommateurs ont réfléchi aux mesures qu'il convenait de prendre en cas de non-fonctionnement du service après souscription du contrat. Ces réflexions ont donné lieu à un avis de ce conseil adopté le 23 juin 2006 par les représentants des professionnels et des consommateurs. Cet avis prévoit qu'en cas de non- fourniture du service, les consommateurs pourront, sous certaines conditions, résilier leurs contrats sans frais et sans préavis.

Données clés

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

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96077

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 juin 2006, page 5786

Réponse publiée le : 8 août 2006, page 8440