



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 98417

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sur la situation que dénoncent nombre d'usagers utilisateurs du Net : absence de transparence des facturations, difficultés persistantes pour obtenir un contact avec les opérateurs, non-respect des délais... Il lui demande quelles dispositions le Gouvernement entend prendre pour faire un point de ces difficultés, des pratiques en cours, et pour contribuer à l'amélioration des droits de l'utilisateur et de leur respect. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Le ministre 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 par l'honorable parlementaire. 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. Ceux-ci 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 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 du Conseil national de la consommation 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 : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 98417

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 juin 2006, page 6749

Réponse publiée le : 8 août 2006, page 8442