



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 99207

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc se référant à ses déclarations selon lesquelles « certains fournisseurs d'accès à l'internet traînent des pieds pour tenir leurs engagements », demande à M. le ministre délégué à l'industrie les perspectives et les échéances du projet de loi qu'il a annoncé le 2 juin 2006 pour obliger les opérateurs de télécoms à assurer, comme promis, la gratuité des temps d'attente des hotlines.

Texte de la réponse

Le ministre est tout à fait conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs dans leurs relations avec les services téléphoniques d'assistance des opérateurs de communications électroniques. Cette question a été abordée à l'occasion de tables rondes que le ministre a organisées et présidées, les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, regroupant les opérateurs et les consommateurs. Lors de la table ronde du 27 septembre 2005, plusieurs mesures ont été décidées concernant le fonctionnement des services d'assistance aux consommateurs mis en place par les opérateurs. Les opérateurs 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 et 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. Il a aussi signé, le 16 mars 2006, un arrêté prévoyant 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 après vente ou son service de réclamations. Lors de la même table ronde, le ministre a demandé aux opérateurs de mettre en oeuvre, d'ici à fin 2006, la gratuité des temps d'attente pour les appels vers les centres d'assistance technique. Il a également demandé au Conseil général des technologies de l'information (CGTI) d'étudier les modalités de la généralisation de cette gratuité. Depuis cette date, de nombreux opérateurs ont mis en oeuvre la gratuité du temps d'attente et d'autres se sont engagés à le faire dans les prochains mois. Le rapport du CGTI, remis fin juillet 2006, présente à la fois les solutions de changement de tarif en cours de communication (« double palier tarifaire ») et les solutions alternatives à effet quasi immédiat hors imputation sur la facture téléphonique : les opérateurs peuvent par exemple émettre une facture correspondant au service rendu par le centre d'assistance technique, puisque dans la très grande majorité des cas le client est connu, sans facturer le temps d'attente ; une autre option avancée par les rapporteurs consiste à rappeler le consommateur ou à le faire bénéficier d'un rendez-vous précis pour le rappeler, afin que le temps d'attente soit réduit au strict minimum. Ces différentes solutions, techniquement réalistes et économiquement viables, permettent la mise en oeuvre de la gratuité du temps d'attente par tous les services d'assistance technique des opérateurs d'ici à la fin de l'année 2006. Au vu du rapport du CGTI, et conformément aux décisions prises lors des deux tables rondes, un projet de loi, prévoyant la gratuité des temps d'attente lors de l'appel des services d'assistance technique des opérateurs, a été mis au point et sera prochainement soumis au Parlement. Enfin, des travaux ont été menés parallèlement dans le cadre d'un groupe de travail ad hoc du Conseil national de la consommation (CNC), au cours duquel plusieurs engagements ont

été pris par les opérateurs en concertation avec les organisations de consommateurs. Ces travaux, qui ont été clôturés lors d'une réunion du bureau du CNC qui s'est tenue le 11 juillet 2006, ont conduit à l'adoption de plusieurs recommandations de cette commission qui améliorent la protection des consommateurs en matière d'information sur les offres des opérateurs, de règlement des litiges et de garantie de la qualité des services rendus.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99207

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 juillet 2006, page 6957

Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9885