



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## téléphone et Internet

Question écrite n° 99425

### Texte de la question

Mme Marguerite Lamour attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les pratiques commerciales des fournisseurs d'accès à Internet et les opérateurs de téléphonie. La diversité des offres et la complexité des tarifications entraînent parfois des consommations et des facturations que les usagers n'avaient pas réellement imaginées lorsqu'ils souscrivent un contrat. Interpellée par les organisations de consommateurs, elle interroge le Gouvernement pour savoir si des mesures sont en projet afin de limiter d'éventuels excès, et éviter ainsi des difficultés financières aux usagers.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains opérateurs de communications électroniques. Le développement des nouvelles technologies s'accompagne en effet de certaines difficultés notamment en ce qui concerne la diversité des offres et la complexité des tarifications, qui n'échappent pas à la vigilance des pouvoirs publics. Afin d'améliorer la situation, plusieurs initiatives ont été prises. La concertation entre les acteurs du secteur des télécommunications a ainsi été renforcée. Le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs. À l'issue de cette table ronde, vingt et une mesures ont été adoptées dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Parmi ces mesures figurent notamment la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance technique, un service après-vente ou un service de réclamations, qui devrait être effective à la fin de cette année. Est également prévu l'encadrement par la loi des délais applicables pour la restitution au consommateur des avances et dépôts de garantie ainsi que des délais de résiliation des contrats relatifs aux communications électroniques. En parallèle, une concertation a été engagée avec les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Cette instance a été chargée d'émettre des recommandations favorisant l'information du consommateur, l'amélioration de la qualité du service rendu, la transparence des relations contractuelles et le règlement des litiges. Deux avis ont été adoptés le 15 mars 2006 par le CNC. Ils prévoient la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée, fiche qui doit permettre de comparer les offres et la mise en place d'une procédure de règlement amiable des litiges transparente, accessible et efficace respectée de tous les opérateurs. Un premier bilan de ces initiatives a été effectué à l'occasion d'une nouvelle table ronde organisée le 20 mars 2006 avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Elle a permis de constater tout l'intérêt de la concertation engagée et de mesurer les progrès déjà accomplis dans les relations entre les fournisseurs de services et leurs clients. Le 23 juin 2006, le CNC a adopté trois nouveaux avis concernant l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités écrites, la remise des contrats et la résiliation des contrats en cas d'absence de fourniture de service. Enfin, un « Guide pratique des communications électroniques » a donné lieu à un nouvel avis qui a été adopté par le CNC le 11 juillet dernier. Ce guide regroupe l'ensemble des informations et conseils utiles aux consommateurs de services et communications électroniques. Ces travaux de concertation menés au sein du

CNC ont vocation à améliorer significativement les relations entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les consommateurs et à permettre à ces derniers de mieux appréhender les caractéristiques techniques et tarifaires des offres. Ainsi, l'avis qui prévoit la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée pour chaque service de communications électroniques va permettre au consommateur, avant toute souscription de contrat, de confronter les différentes offres disponibles sur le marché et de faire son choix sur la base d'informations claires et homogènes. De même, l'avis qui prévoit l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités écrites doit permettre de diminuer l'écart qui peut exister entre le contenu du message publicitaire ou sa perception par le consommateur, et celui de l'offre qui est proposée au moment de la souscription d'un contrat. Ainsi, la lisibilité des documents et des messages publicitaires va être améliorée et les caractéristiques essentielles mises en évidence.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Marguerite Lamour](#)

**Circonscription :** Finistère (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 99425

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 11 juillet 2006, page 7191

**Réponse publiée le :** 19 septembre 2006, page 9844