



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

réseaux câblés

Question orale n° 1885

Texte de la question

M. Marc Joulaud appelle l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur la situation du réseau câblé en France, mais, surtout sur le niveau des prestations aujourd'hui offertes par la société Numéricâble, devenue Noos-Numéricâble depuis la fin 2006, et qui se trouve être le premier opérateur sur le marché français. À Sablé-sur-Sarthe, dans sa région, où de nombreuses agglomérations sont couvertes par Numéricâble, mais aussi au-delà, dans un grand nombre de villes en France, de nombreux habitants se plaignent régulièrement en mairie, ou auprès de l'office HLM, des problèmes rencontrés avec cette société : chaînes de mauvaises qualités ou brouillées, modification et réduction du nombre de chaînes sans information préalable, téléphone qui fonctionne mal, connexion internet défaillante, bref, il apparaît clairement que cet opérateur est dans une certaine mesure défaillant, tant les problèmes et les pannes sont fréquents et nombreux. À ces problèmes techniques s'ajoute un service après vente qui, lui non plus, ne donne pas satisfaction et ces situations étonnent les abonnés, telle qu'une modification des prélèvements sans information préalable. Cette situation fait que la grogne monte chez les abonnés : ils se plaignent auprès de leurs élus. Des pétitions s'organisent sur le Net, (site « miséricable ») Les associations de consommateurs la dénoncent et envisagent des actions juridiques. Des villes envisagent de se regrouper pour faire pression. Le premier câblo-opérateur français ne peut continuer à offrir à ses abonnés un niveau de prestation tel qu'il est aujourd'hui. Il souhaiterait donc : connaître sa position sur ce dossier, dont les médias ont fait état tout récemment ; savoir s'il envisage de demander des explications à ce fournisseur ; connaître les initiatives à prendre afin de contribuer à faire en sorte que la situation s'améliore pour les milliers d'abonnés qui, aujourd'hui, ne bénéficient pas des services qu'ils sont en droit d'attendre d'un opérateur avec lequel ils ont contracté.

Texte de la réponse

QUALITE DES PRESTATIONS DES CABLO-OPERATEURS

M. le président. La parole est à M. Marc Joulaud, pour exposer sa question, n° 1885, relative à la qualité des prestations des câblo-opérateurs.

M. Marc Joulaud. Ma question s'adresse à M. le ministre de l'industrie. Elle concerne la situation du réseau câblé en France, mais, surtout, le niveau des prestations aujourd'hui offertes par la société Numéricable, devenue Noos-Numéricable depuis la fin de l'année 2006, et qui se trouve être le premier opérateur sur le marché français du câble.

Dans ma commune, Sablé-sur-Sarthe, dans mon département, dans ma région, où de nombreuses agglomérations sont couvertes par Numéricable, mais aussi dans un grand nombre de villes en France, de nombreux habitants se plaignent quotidiennement en mairie, auprès de leurs élus ou de leurs offices HLM des problèmes rencontrés avec cette société : chaînes de mauvaise qualité ou brouillées, modification et réduction du nombre de chaînes sans information préalable des clients, téléphone qui ne fonctionne pas ou qui fonctionne mal, connexion Internet défaillante. Bref, il apparaît clairement que cet opérateur est très souvent défaillant, tant les problèmes et les pannes sont fréquents et nombreux.

À ces problèmes techniques s'ajoute un service après-vente qui, lui non plus, ne donne pas satisfaction. Des situations, telles que des modifications du contrat ou des prélèvements sans information préalable, étonnent les abonnés.

Cette situation suscite un profond mécontentement chez les abonnés, qui se plaignent régulièrement auprès de leurs élus ou de leurs offices d'HLM. Des pétitions s'organisent sur le Net - des abonnés ont même monté un site, " Misericable ", tant la qualité du service rendu est mauvaise. Les associations de consommateurs se mobilisent et envisagent de mener des actions juridiques. Des villes couvertes par ce prestataire envisagent de se regrouper pour faire pression.

Le premier câblo-opérateur français ne peut pas continuer à offrir à ses abonnés un tel niveau de prestation. Je souhaitais donc interroger le ministre de l'industrie pour connaître sa position sur ce dossier, dont les médias ont fait état tout récemment, pour savoir s'il envisageait de demander des explications à ce fournisseur et pour connaître les initiatives qu'il pourrait prendre afin de contribuer à faire en sorte que la situation s'améliore pour les milliers d'abonnés qui, aujourd'hui, ne bénéficient pas des services qu'ils sont en droit d'attendre d'un opérateur avec lequel ils ont contracté un abonnement qu'ils paient chaque mois.

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée au commerce extérieur.

Mme Christine Lagarde, *ministre déléguée au commerce extérieur*. Monsieur le député, le Gouvernement ne méconnaît pas les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains opérateurs de communications électroniques, et le phénomène de concentration intervenant au sein de ce secteur ajoute, malheureusement, à ces difficultés. Le développement des nouvelles technologies s'accompagne régulièrement de ce type de difficultés, notamment en ce qui concerne la diversité des offres, la complexité des tarifications, les délais d'attente pour joindre les services d'assistance technique, le service après-vente. On constate également des pratiques très curieuses s'agissant de la résiliation ou de la poursuite des contrats.

Afin d'améliorer cette situation, trois catégories de mesures ont été prises : la concertation entre les acteurs, les avis du Conseil national de la consommation et l'action de la DGCCRF.

Tout d'abord, la concertation entre les acteurs du secteur des télécommunications a été renforcée.

Le 27 septembre 2005, mon collègue, François Loos, ministre délégué à l'industrie, a organisé une table ronde réunissant tous les opérateurs de communications électroniques et les associations de consommateurs qui ont bien voulu y participer. 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 en cours.

Dès la fin de l'année 2005, 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. 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.

Ensuite, une série d'avis a été rendue par le CNC.

Le 15 mars 2006, le CNC a adopté deux avis prévoyant 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, par tous les opérateurs.

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. Il est disponible sur le site Internet du ministère de l'industrie.

Parallèlement, deux arrêtés, relatifs, d'une part, à l'information sur les prix des services d'assistance et, d'autre part, aux contrats de services de communications électroniques, ont été publiés au *Journal officiel* du 19 mars 2006. Le second précise l'obligation d'informer le consommateur sur le niveau de qualité de services offerts et énonce le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel.

Mais il convient également de mettre en oeuvre les diverses dispositions que nous venons d'évoquer - mesures de concertation, avis du CNC, arrêtés pris pour améliorer l'information et l'exécution des engagements contractuels - et de s'assurer qu'elles sont respectées par les opérateurs. À cet égard, la DGCCRF poursuit sa

mission de contrôle et de répression. Dans le courant du premier semestre de 2007, le bilan annuel des plaintes reçues en 2006 fera l'objet d'une restitution individuelle à chaque opérateur, avec les motifs des plaintes. Des actions de contrôle sont d'ores et déjà programmées pour le premier trimestre de 2007. Grâce à ses services déconcentrés, la DGCCRF continue d'exercer une vigilance accrue sur ce secteur et n'hésitera pas à s'engager, au-delà des avis et des notifications, dans une voie répressive, si les opérateurs ne respectent pas les engagements qu'ils ont pris ou les avis qui ont été émis par la CNC.

Enfin, la DGCCRF a entamé, le 1er février 2007, une série de rencontres bilatérales avec les principaux opérateurs de communications électroniques - que ce soit en matière de fourniture d'accès à Internet, de téléphonie mobile ou de téléphonie fixe -, dans le dessein de faire le point sur les actions qu'ont engagées ces entreprises pour améliorer les relations qu'elles entretiennent avec leurs clients, notamment du point de vue de la qualité du service fourni, de la disponibilité des services d'assistance à distance - le fameux temps d'attente. Le câblo-opérateur Noos-Numericable sera reçu dans les tout prochains jours et la discussion portera notamment sur les engagements qu'il a pris ainsi que sur la manière dont les recommandations du CNC sont suivies d'effet.

Données clés

Auteur : [M. Marc Joulaud](#)

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

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1885

Rubrique : Audiovisuel et communication

Ministère interrogé : culture et communication

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 février 2007, page 1434

Réponse publiée le : 14 février 2007, page 1094

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 13 février 2007