



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 100360

Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur le nécessaire encadrement des pratiques concurrentielles en matière d'offre téléphonique. En effet, outre les trois opérateurs majeurs, le marché a vu apparaître au cours des dernières années une multitude de sociétés qui effectuent du démarchage à distance. Ainsi, un public peu habitué et mal sensibilisé à ce type de pratiques commerciales, notamment les personnes âgées, peut être amené à changer d'opérateur sans le vouloir et sans n'avoir signé aucun contrat ni avoir obtenu aucun document d'information par écrit. Le retour auprès de l'opérateur initial nécessite toujours de lourdes et complexes démarches, s'accompagne d'importants frais et le maintien d'un numéro, parfois utilisé depuis plusieurs décennies et pourtant transféré lors du changement d'opérateur, n'est pas toujours possible. Face aux conséquences déplorables de ce phénomène, il souhaite le sensibiliser sur l'opportunité d'une meilleure information des consommateurs en la matière. De plus, il souhaite connaître les mesures envisagées pour améliorer la situation. Enfin, il souhaite connaître sa position quant à l'opportunité de réintroduire l'obligation de signature d'un contrat avant tout changement d'opérateur téléphonique.

Texte de la réponse

Les changements de lignes non sollicités sont des incidents qui peuvent résulter d'erreurs techniques au niveau de la gestion technique du réseau. Ils peuvent aussi être la conséquence de pratiques commerciales abusives, que le code de la consommation permet de sanctionner. Les opérateurs de communications électroniques ont été sensibilisés à la nécessité d'éradiquer ce phénomène. À la suite de cette démarche, les plaintes liées à ces pratiques ont décliné très sensiblement au baromètre des réclamations de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Lorsque de tels incidents se produisent malgré les mesures préventives qui ont été prises, les consommateurs bénéficient du dispositif protecteur mis en oeuvre par les opérateurs depuis le 1er janvier 2009 en application d'un engagement pris par la Fédération française des télécoms. Ils disposent d'un interlocuteur unique (leur opérateur habituel) auquel ils peuvent s'adresser. Ils ont la garantie de retrouver leur connexion sous sept jours ouvrés au maximum à partir du constat de la perte de ligne avec leur opérateur. Le rétablissement de l'accès est gratuit s'il est établi que le changement de ligne n'était pas justifié. Enfin, il est prévu une indemnisation du client d'un montant forfaitaire de 30 euros. Les services de l'État demeurent toutefois vigilants et des mesures appropriées ne manqueront pas d'être prises si des abus de ce type sont détectés lors des enquêtes qui sont régulièrement effectuées dans ce secteur.

Données clés

Auteur : [M. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 100360

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 15 février 2011, page 1395

Réponse publiée le : 24 mai 2011, page 5441