



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 116524

Texte de la question

M. Bernard Gérard appelle l'attention de M. le ministre auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique, sur les difficultés dont se plaignent les usagers des NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) face à leurs fournisseurs. Il n'est, en effet, par rare que ces derniers procèdent à des travaux sur leur ligne, coupant ainsi l'accès non seulement à Internet mais aussi au téléphone sans que les usagers n'aient été préalablement informés. De surcroît, lorsque les intéressés tentent d'obtenir des informations, ils sont la plupart du temps aiguillés vers des centres d'appels anonymes où personne n'est capable de leur fournir la moindre explication. Il lui demande par conséquent s'il ne serait pas utile de mettre en place une charte déontologique sur les droits des usagers et les obligations des fournisseurs d'accès dans la mesure où les NTIC peuvent aujourd'hui s'apparenter à un service de première nécessité, à caractère public.

Texte de la réponse

La qualité de fourniture des services de communications électroniques est encadrée par des dispositions contractuelles et réglementaires. La relation entre les opérateurs de communications électroniques et leurs clients est formalisée par un contrat. Les opérateurs s'engagent, notamment, à assurer un service d'un certain niveau de qualité. L'absence d'exécution du contrat ou sa mauvaise exécution peut entraîner la rupture du contrat ou le versement d'une indemnisation au client. Ainsi, dans les conditions générales annexées au contrat, l'opérateur de communications électroniques mentionne le niveau de qualité du service offert et prévoit des modalités d'indemnisation lorsque ce niveau n'est pas atteint, conformément aux prescriptions de l'article L. 121-83 du code de la consommation. Depuis le 30 juin 2010, les opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés au service téléphonique ont l'obligation de mettre à disposition du public, chaque trimestre, des mesures d'indicateurs de qualité. Cette obligation découle des dispositions de la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe, par les opérateurs, décision homologuée par arrêté du 30 janvier 2009. L'ARCEP a défini des indicateurs de qualité du service fixe parmi lesquels figurent notamment le taux de panne signalée par ligne d'accès, le délai de réparation d'une défaillance, le temps de réponse par les services clients de l'opérateur ainsi que le taux de résolution des réclamations en un appel. Les résultats de ces mesures sont disponibles pour chaque opérateur concerné sur son site Internet ainsi que sur le site de l'ARCEP. La mise à disposition publique de ces indicateurs, qui permet une comparaison des performances des opérateurs, est de nature à les inciter à être vigilants sur la qualité des services offerts à leurs clients. D'une manière générale, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veille au respect des dispositions du code de la consommation notamment en ce qui concerne les conditions générales des contrats passés entre les opérateurs de communications électroniques et leurs clients. Par ailleurs, le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs prévoit de nouvelles mesures protectrices et un renforcement de l'action de la DGCCRF. Il est également prévu la mise en place d'un tarif social à destination des personnes rencontrant des difficultés

particulières dans l'accès à l'Internet à haut débit en raison de leur niveau de revenu.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Gérard](#)

Circonscription : Nord (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 116524

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie, énergie et économie numérique

Ministère attributaire : Industrie, énergie et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 août 2011, page 8482

Réponse publiée le : 25 octobre 2011, page 11367