



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 26846

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les conditions fixées par les fournisseurs d'accès Internet de services de communication dégroupés pour la gratuité du temps d'attente des "hot lines" devenue obligatoire depuis le 1er juin 2008. Certains fournisseurs limitent en effet la gratuité aux seuls appels passés depuis la ligne téléphonique fournie avec l'accès Internet. En conséquence, les clients de ces fournisseurs qui appellent pour obtenir une aide en cas de panne téléphonique se trouvent ainsi facturés du temps d'attente, comme si la loi en vigueur n'existait pas. Il lui demande quelles mesures il entend prendre pour faire respecter la gratuité effective du temps d'attente par les fournisseurs récalcitrants et assurer une protection réelle des consommateurs.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies et la multiplication des offres dans le secteur des communications électroniques s'accompagnent de certaines difficultés qui sont à l'origine de réclamations notamment en ce qui concerne la durée et le coût du temps d'attente pour les appels vers les hotlines. Après un renforcement du cadre réglementaire survenu en 2006, le Gouvernement a fait adopter par le Parlement la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, qui complète le dispositif antérieur et intègre plusieurs dispositions concernant le secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées par les consommateurs. Ainsi, la loi du 3 janvier 2008 comporte une disposition qui instaure la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers le service d'assistance technique de l'opérateur pour les appels passés depuis son réseau. L'article 16 de la loi, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, dispose qu'aucune somme ne peut être facturée à l'appelant utilisant le réseau de l'opérateur concerné (appel « on-net ») tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un téléopérateur. Or pour les clients faisant l'objet d'un dégroupage total, la ligne téléphonique fournie avec l'accès internet peut constituer le seul réseau de l'opérateur au sens de la loi. La décision d'étendre cette mesure à tous les appels a été étudiée par le Gouvernement mais n'a pas pu être retenue pour des raisons techniques. Celles-ci ont été évoquées lors des débats parlementaires relatifs à la loi du 3 janvier 2008 pour justifier l'application du principe de gratuité du temps d'attente aux seuls appels passés depuis le réseau des opérateurs. En effet, le conseil général des technologies de l'information indique, dans un rapport de juillet 2006, que la gratuité des temps d'attente pour les appels transitant du réseau d'un opérateur à un autre n'est pas techniquement envisageable, en l'absence d'un signal normalisé pouvant indiquer des changements de palier tarifaire en cours de communication. La mise en oeuvre de cette mesure nécessite notamment des modifications techniques importantes sur les différents types de réseaux téléphoniques (fixe, mobile, téléphonie sur internet) et sur leurs interconnexions, ainsi que de remplacer les serveurs téléphoniques des centres de « relation clients ». La décision d'instaurer la gratuité totale du temps d'attente, quel qu'en soit le vecteur, n'aurait donc pas nécessairement eu des conséquences financières bénéfiques pour les consommateurs. S'ils avaient été rendus obligatoires, les coûts de développement et d'implémentation de l'ordre de 200 à 300 millions d'euros auraient été répercutés sur l'ensemble des consommateurs y compris ceux qui ne font pas appel aux numéros surtaxés. C'est pourquoi la

mesure relative à la gratuité du temps d'attente est réservée aux seuls appels passés vers les services d'assistance technique d'un opérateur depuis les moyens de communication fournis par cet opérateur dans la mesure où ces appels ne nécessitent pas d'interconnexions. Toutefois, le législateur a opté pour une mesure complémentaire afin de ne pas pénaliser les consommateurs qui appellent depuis un autre réseau : il s'agit de la non-surtaxation du numéro d'appel à la hotline. Par ailleurs le Gouvernement a demandé aux services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de renforcer leurs contrôles dans le secteur des communications électroniques. L'information du consommateur sur les prix doit être renforcée et des contrôles spécifiques seront menés pour vérifier le respect, par les opérateurs de communications électroniques, d'un arrêté pris le 16 mars 2006, en application de l'article L. 113-3 du code de la consommation portant obligation générale d'information. Ce texte pose deux principes : une information préalable du consommateur sur le prix qui lui sera éventuellement facturé en cas d'appel vers la hotline et ce dès le début de la communication téléphonique ; une information sur le temps d'attente prévisible. Cette information donnée en début d'appel doit ainsi permettre au consommateur de décider de renoncer à son appel en cas d'attente trop longue. Enfin, l'application des nouvelles dispositions prévues par la loi du 3 janvier 2008 pour le secteur des communications électroniques, entrées en vigueur le 1er juin dernier, fera l'objet de vérifications de la part des services de la DGCCRF lors du troisième trimestre 2008. Le bilan de ces investigations permettra aux pouvoirs publics de déterminer si les opérateurs de communications électroniques appliquent effectivement la gratuité du temps d'attente telle que définie par la loi.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26846

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 juillet 2008, page 5817

Réponse publiée le : 26 août 2008, page 7387