



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## téléphone

Question écrite n° 29577

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Kucheida attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la facturation des communications opérées via les « hotlines » et lignes réservées au « service clients ». Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) ont l'obligation légale de pratiquer la gratuité du temps d'attente lorsqu'un client prend contact avec son fournisseur via la « hotline ». Celle-ci est la plupart du temps utilisée pour signaler des pannes diverses, solliciter des informations complémentaires ou une assistance à l'installation. L'attente terminée, la facturation de la communication peut varier sensiblement selon que l'appel s'effectue à partir d'un téléphone portable ou d'un poste fixe. La nature du problème présenté peut demander plusieurs minutes d'explication, de recherches. Finalement, la facture reste lourde, un comble quand il s'agit de signaler une panne et s'entendre dire en retour qu'effectivement l'appareil est défectueux. De la même manière, les lignes affectées au "service clients" des fournisseurs d'électricité, de gaz, d'eau, sont soumises, certes, à la tarification locale, mais là encore les prix peuvent varier selon que l'appel se réalise depuis un téléphone portable ou un poste fixe. Compte tenu du coût de l'énergie et de la nature des demandes réalisées (ouverture d'un compteur, problème sur la facture, souscription d'un contrat), il est pour le moins abusif de porter à la charge du client ou futur client, le prix d'une communication quand ce dernier s'acquitte déjà des frais d'ouverture d'un compteur, du montant de la facture contrat et de son approvisionnement mensuel en énergie. En conséquence, il lui demande de lui préciser s'il envisage d'établir la gratuité des communications réalisées au titre du « service clients » et des « hotlines » au-delà du temps d'attente.

### Texte de la réponse

En ce qui concerne les appels téléphoniques vers les services « clients » et vers les hot-lines des fournisseurs d'accès à Internet, les pouvoirs publics sont conscients des difficultés rencontrées par les consommateurs. D'une façon générale, des initiatives ont été prises pour améliorer la situation des consommateurs qui ont recours à ces structures. Pour le secteur des communications électroniques, plusieurs mesures réglementaires ont été prises. Un arrêté du 16 mars 2006 pose deux principes : une information préalable du consommateur sur le prix qui lui sera éventuellement facturé en cas d'appel vers la hot-line et ce, dès le début de la communication téléphonique ; une information sur le temps d'attente prévisible. Ainsi, cette information donnée en début d'appel doit permettre au consommateur de décider de renoncer à son appel en cas d'attente trop longue. La loi du 3 janvier 2008 a introduit de nouvelles dispositions visant à limiter les abus constatés sur ces hot-lines. Ainsi, l'article 16 de la loi, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, dispose que tout fournisseur de services de communications électroniques qui propose au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, doit rendre ce service accessible par un numéro d'appel non surtaxé. Aucune somme ne peut lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un téléassistant s'il appelle depuis le réseau de son opérateur. Enfin, un nouveau renforcement de la protection économique du consommateur vient d'être apporté par l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie publiée le 5 août 2008 au Journal officiel. Cet article prévoit que « le numéro de téléphone destiné à

recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance ». Cette disposition entre en vigueur le 1er janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date. S'agissant du secteur de l'énergie, aucune plainte n'a été recensée par l'administration à ce sujet.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Kucheida](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (12<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 29577

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Industrie et consommation

**Ministère attributaire :** Industrie et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 12 août 2008, page 6881

**Réponse publiée le :** 4 novembre 2008, page 9574