



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 34731

Texte de la question

M. Claude Bartolone attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le coût important qu'entraîne une panne d'accès Internet pour le consommateur. Depuis le 1er juin 2008, les fournisseurs d'accès à Internet ont l'obligation légale de rendre gratuit le temps d'attente lorsqu'un client les contacte *via* leur hotline. Celle-ci correspond à un numéro d'appel en général surtaxé qui permet de solliciter une assistance lors d'un dysfonctionnement. Plusieurs minutes de recherche et d'explications souvent très techniques pouvant être nécessaires, l'assistance téléphonique reste aujourd'hui un service coûteux. Trop peu de fournisseurs d'accès mettent à la disposition des internautes des numéros dont la tarification d'appel est classique ou, plus simplement, incluent l'assistance en ligne dans les forfaits qu'ils proposent. En cas de panne prolongée liée à un dysfonctionnement technique, les clients doivent en outre honorer des factures correspondant à une prestation de fait inexistante. Rare sont les fournisseurs d'accès proposant systématiquement à leurs clients des « gestes commerciaux » à la hauteur du préjudice subi. En conséquence, il lui demande de lui préciser ce que le Gouvernement entend faire pour réduire notablement le coût supporté par les consommateurs victimes de pannes prolongées de leur accès à Internet.

Texte de la réponse

En ce qui concerne les appels téléphoniques vers les services « clients » et vers les hotlines 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 hotline et cela, 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. Un autre arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, pris pour l'application de l'article L. 121-83 du code de la consommation, énumère de façon non limitative les éléments sur lesquels le fournisseur doit fournir des informations concernant le niveau de qualité de service (délai de mise en service, niveau de qualité minimum garanti pour le débit, la capacité ou toute autre caractéristique du service susceptible d'être mesurée, délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu et délai de réponse aux réclamations). Il impose également que ces contrats fassent apparaître les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou qu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. La loi du 3 janvier 2008 a introduit de nouvelles dispositions visant à limiter les abus constatés sur ces hotlines. 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.

Données clés

Auteur : [M. Claude Bartolone](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (6^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34731

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 novembre 2008, page 9467

Réponse publiée le : 13 janvier 2009, page 327