ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 45792

Texte de la question

Mme Henriette Martinez attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la question des dégroupages sauvages appelés *« slamming ».* Le *slamming* est une pratique frauduleuse qui consiste à s'approprier un abonnement téléphonique ou Internet en usurpant le consentement de l'abonné. Alors que le réseau téléphonique est ouvert à la concurrence depuis plusieurs années, des pratiques frauduleuses permettant à différents opérateurs privés de s'approprier un abonnement téléphonique ou Internet en usurpant le consentement des abonnés, ne cessent de se développer et ce à la suite d'un simple démarchage téléphonique. L'abonné se trouve alors privé de ligne téléphonique du jour au lendemain sans avoir signé le moindre mandat écrit. L'abonné doit alors entreprendre des démarches longues et coûteuses pour tenter de retrouver sa situation d'origine ; il peut parfois même être victime à plusieurs reprises de ces pratiques frauduleuses ! En effet, certains opérateurs de communications électroniques, soit à l'occasion de foires et salons, soit lors de démarchages, abonnent des consommateurs à un service qu'ils n'ont pas demandé, en utilisant, de manière détournée, la faculté qui leur est donnée de régler l'ensemble des démarches relatives au transfert de la ligne d'un abonné sans justifier du consentement écrit de ce dernier. Cette faculté découle de lignes directrices définies en 1999 par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Dans sa décision n° 99-490 du 9 juin 1999 portant adoption de lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection, l'autorité de régulation a ainsi prévu que les demandes exprimées par l'opérateur final devaient être adressées à France Télécom au moyen d'un simple courrier électronique. France Télécom, qui est en charge des opérations techniques permettant le changement d'opérateur, informe l'opérateur choisi par l'abonné et ce dernier de leur réalisation. Ce dispositif simplifié fonctionne généralement dans des conditions satisfaisantes, mais il est parfois utilisé par des opérateurs indélicats, ou leurs préposés, pour abonner contre leur gré des clients à des services de télécommunications. Même si les victimes de ces opérateurs indélicats sont dédommagées selon les dispositions de l'article L. 122-3 du code de la consommation qui prévoient que « la fourniture de biens ou de services sans commande préalable du consommateur est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement. Aucune obligation ne peut être mise à la charge du consommateur qui reçoit un bien ou une prestation de service en violation de cette interdiction », elle souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre afin de mettre fin aux pratiques abusives et inacceptables concernant le dégroupage téléphonique, notamment en sanctionnant les opérateurs indélicats et plus particulièrement en invitant l'ARCEP à modifier sa décision n° 99-490 du 9 juin 1999 afin que les services de France Télécom ne puisse résilier les lignes qu'à la demande exclusive de l'abonné et sur présentation d'un mandat qu'il aura au préalable signé.

Texte de la réponse

Les causes des changements de lignes non sollicités sont multiples. Ces derniers peuvent être le fait de l'opérateur, par exemple en cas de défaillance des processus opérationnels, techniques (erreurs de saisie des coordonnées fournies par le consommateur) et commerciaux (démarcheurs ou téléopérateurs indélicats se prévalant à tort du consentement d'un consommateur). Elles peuvent également être le fait de consommateurs

en cas de fourniture de coordonnées erronées lors de la commande d'un nouveau service. C'est pourquoi les pouvoirs publics ont demandé aux opérateurs de travailler à une amélioration de leurs processus opérationnels, techniques et commerciaux de manière à prévenir ces incidents et à en limiter l'impact sur le consommateur. Les opérateurs membres de la Fédération française des télécoms (FFT), sous l'égide du secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, ont adopté quatre engagements visant à mieux traiter les consommateurs victimes de ces pratiques qui sont entrés en vigueur au 1er janvier 2009 : la mise en place d'un guichet unique, chargé de conduire toute procédure pour rétablir la ligne : des cellules dédiées sont désormais en place chez tous les opérateurs membres de la FFT qui assure la coordination interopérateurs ; le rétablissement de la ligne sous sept jours ouvrés à partir du constat de la perte de ligne ; la gratuité du rétablissement de la ligne ; l'indemnisation du consommateur lésé par son opérateur : l'indemnisation forfaitaire sous forme d'un avoir sur sa facture a donné lieu à l'établissement d'un barème pour garantir un niveau de protection adéquat à tous les consommateurs. Les opérateurs se sont engagés par ailleurs à ne pas entreprendre de démarche commerciale qui pourrait perturber le bon déroulement de cette opération technique. De son côté, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes travaille avec les opérateurs à l'amélioration des process d'abonnement pour prévenir les incidents.

Données clés

Auteur : Mme Henriette Martinez
Circonscription : Hautes-Alpes (1re circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 45792
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Industrie et consommation
Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 31 mars 2009, page 3014
Réponse publiée le : 12 mai 2009, page 4652