



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 49127

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la question des dégroupages sauvages, encore appelés « *slamming* ». Alors que le réseau téléphonique est ouvert à la concurrence depuis plusieurs années, des pratiques frauduleuses permettent à différents opérateurs privés de s'approprier un abonnement téléphonique ou Internet en usurpant le consentement des abonnés. En effet, de nombreux consommateurs se plaignent de voir leur ligne de téléphone résiliée et contraints de régler des sommes à un nouvel opérateur suite à un entretien téléphonique, alors qu'ils contestent avoir donné tout accord oral et écrit. Pour les usagers trompés, les conséquences de tels agissements sont aussi bien morales que financières : factures pour consommations inexistantes, frais divers, multiplication des démarches pour rétablir la situation d'origine. Aussi, il lui demande quelles mesures le Gouvernement compte prendre pour mettre un terme à ces pratiques abusives et inacceptables.

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 indisciplinés 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 leur 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 interopérateurs ; le rétablissement de la ligne sous 7 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 processus d'abonnement pour prévenir les incidents.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Garot](#)

Circonscription : Mayenne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49127

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 12 mai 2009, page 4474

Réponse publiée le : 16 juin 2009, page 5903