



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 54736

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le problème des numéros surtaxés. En effet, nombreux sont les abonnés aux différents fournisseurs Internet, nombreux sont les clients à des fournisseurs de télévision à être obligés de prendre contact avec leurs fournisseurs, via l'assistante technique, pour signaler un dysfonctionnement qui les empêche d'avoir accès au service auquel ils ont droit puisqu'ils sont liés par contrat avec les fournisseurs incriminés. Commence alors pour eux l'exaspérante et onéreuse expérience consistant à passer de longues minutes au téléphone sans avoir la garantie de voir leur problème solutionné. La qualité de réponse est souvent insuffisante pour régler le problème, au moins la première fois, et oblige souvent la réitération des appels. Les abus en ce sens sont nombreux et commencent à encombrer les services de la DGCCRF. Il serait d'ailleurs intéressant de se pencher les sommes engrangées par les numéros surtaxés et de les rendre publiques. Les FAI, de leur côté, arguent du fait que le faible prix des abonnements ne leur permettrait pas de prendre en charge le coût supplémentaire des « hotlines » ! L'argument a fait long feu ; les clients, s'ils ne rencontraient pas autant de problèmes avec leurs fournisseurs d'accès ne seraient pas obligés de passer des heures avec les services d'assistances techniques ! L'heure n'est-elle pas venue de mettre les FAI devant leurs responsabilités, de leur demander de ne plus seulement se concentrer sur le quantitatif mais de penser aussi au qualitatif ? L'heure n'est-elle pas venue pour les FAI de se pencher sur les raisons des appels vers les assistances techniques : défauts d'installation, défauts du service, problème administratifs, formations des opérateurs téléphoniques... Le simple fait de régler ces problèmes, pourtant connus mais qui perdurent, devrait largement contribuer à désengorger les lignes des services techniques. Les préconisations de l'ARCEP doivent désormais devenir réalité et ces numéros intégrés dans les forfaits des FAI. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement compte entreprendre pour amener les FAI à plus de moralité et les mettre face à leurs responsabilités.

Texte de la réponse

À l'initiative du Gouvernement, l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, pose le principe, pour les hotlines d'assistance, de traitement des litiges et de service après-vente, de la gratuité du temps d'attente pour les appels en provenance du réseau de l'opérateur et leur accessibilité « à un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ». Le principe de la non-surtaxation de ces services est donc acquis et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a défini les numéros que peuvent utiliser les fournisseurs d'accès Internet ainsi que les conditions tarifaires permettant de déterminer le caractère surtaxé d'un numéro de téléphone. Ce principe a été étendu par la loi de modernisation de l'économie aux hotlines de l'ensemble des professionnels permettant la bonne exécution du contrat et le traitement des réclamations. Au-delà du cas des hotlines, le Gouvernement est attaché à ce que l'accès des consommateurs aux numéros spéciaux soit amélioré sur le plan tarifaire. Ainsi, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation ont-ils demandé aux opérateurs de s'engager vers l'intégration de ces numéros dans les forfaits, conformément aux préconisations du conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies. Il

est en effet souhaitable de lancer rapidement un tel processus, qui sera perçu comme un gage de bonne volonté en faveur des consommateurs. Enfin, s'agissant des services accessibles à un numéro surtaxé, un arrêté prévoyant l'annonce du coût de la communication et du service en début d'appel a été adopté le 10 juin 2009. Il permettra au consommateur d'être gratuitement informé du coût de l'appel et de pouvoir raccrocher si ces conditions tarifaires ne lui conviennent pas. Cette obligation d'annonce tarifaire entrera en vigueur au premier janvier 2010 pour les numéros dont la tarification est la plus élevée (supérieure à 0,15 EUR/minute ou appel depuis un poste fixe), la généralisation du dispositif intervenant au 1er janvier 2011. Il devra ensuite être évalué.

Données clés

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

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54736

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juillet 2009, page 6843

Réponse publiée le : 13 octobre 2009, page 9719