



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 58144

Texte de la question

M. André Vallini attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la question des dégroupages sauvages. Depuis la loi du 26 juillet 1996 relative aux télécommunications, le réseau téléphonique est ouvert à la concurrence, ce qui permet aux particuliers de souscrire un abonnement téléphonique auprès d'autres opérateurs que France Télécom. Depuis plusieurs années, des pratiques frauduleuses permettent à différents opérateurs privés de s'approprier un abonnement téléphonique sans aucune demande préalable des abonnés et sans les avertir. Plusieurs libéraux du domaine de la santé ont été victimes de ces dégroupages sauvages, notamment en Isère, ce qui les a empêchés d'exercer leur activité professionnelle et d'assurer la continuité du service de santé dont ils sont chargés. Il lui demande donc quelles mesures elle envisage de prendre afin de 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 indécidés 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 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. André Vallini](#)

Circonscription : Isère (9^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58144

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 8 septembre 2009, page 8435

Réponse publiée le : 27 octobre 2009, page 10227