



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Internet

Question écrite n° 6152

### Texte de la question

M. Jean-Pierre Balligand appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le vif mécontentement des consommateurs face aux coûts des communications des services d'assistance téléphonique de leurs fournisseurs d'accès à Internet. En effet, le fournisseur d'accès à Internet est seul, à l'égard de ses clients, responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat avec son client, que celles-ci soient à exécuter par lui-même ou par un autre prestataire. Le coût d'accès aux plates-formes téléphoniques de maintenance ne peut être imputé aux clients, que ce soit pendant l'attente en ligne ou pendant la période de connexion. Il lui demande par conséquent de bien vouloir lui indiquer quelles mesures elle compte prendre pour renforcer la protection des consommateurs.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone notamment dans le secteur des communications électroniques. La mise en place de ces numéros, le prix et la qualité du service fourni par les centres d'appel sont à l'origine de multiples réclamations. En règle générale, l'existence des numéros spéciaux donnant lieu à des tarifs majorés répond au souci de certains prestataires d'offrir un service particulier dont le coût est financé par le prix de la communication. Ce type de services a souvent un coût élevé pour les professionnels dont le montant doit être couvert par une tarification spéciale. Dans le cas particulier des communications électroniques, les appels vers les services d'assistance technique des opérateurs sont généralement motivés par des dysfonctionnements du service auquel le consommateur a souscrit. Dès lors, la mise en place de numéros surtaxés pour les services d'assistance des opérateurs pénalise doublement le consommateur qui subit le dysfonctionnement du service auquel il est abonné et supporte le coût d'accès élevé au service susceptible de résoudre ses difficultés. Plusieurs initiatives ont été prises pour résoudre ces difficultés. A la suite de la concertation engagée en septembre 2005 entre les opérateurs et les consommateurs sous l'égide des pouvoirs publics, la décision a été prise de renforcer l'information du consommateur en complétant le cadre réglementaire. Un arrêté pris le 16 mars 2006 et publié au Journal officiel du 19 mars 2006 concerne l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques. Cet arrêté, pris après avis du Conseil national de la consommation, sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle. Par ailleurs, conformément aux engagements pris, les professionnels ont généralement mis en place la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers leur service d'assistance technique à partir de leur réseau. Enfin, plus récemment, le Parlement a adopté la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs qui a été promulguée le 3 janvier 2008 et qui intègre plusieurs dispositions relatives au secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées

par les consommateurs. Ainsi, en ce qui concerne les numéros spéciaux, la loi instaure la gratuité du temps d'attente pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur vers son service d'assistance technique et son service après-vente et pose le principe de la non-surtaxation de ces appels. Par ailleurs, elle encadre le tarif des appels passés vers les services de renseignements téléphoniques à partir de téléphone mobile et renforce l'obligation d'information du consommateur sur le tarif en cas de mise en relation faisant suite à une demande de renseignements.

## Données clés

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

**Circonscription :** Aisne (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 6152

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Économie, finances et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 2 octobre 2007, page 5914

**Réponse publiée le :** 17 juin 2008, page 5144