



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 61646

Texte de la question

M. Georges Mothron appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique sur les difficultés rencontrées par les consommateurs avec les services d'assistance technique de certains fournisseurs d'accès à Internet. En dehors du coût prohibitif que représentent les communications téléphoniques avec ces services d'assistance, les échanges entre les abonnés et les opérateurs s'assimilent souvent à un dialogue de sourds, l'assistant ne décelant pas l'origine du dysfonctionnement et ayant trop systématiquement tendance à l'imputer à l'équipement ou à la connexion du client. Il lui demande de bien vouloir veiller à ce que les mesures prises par le Gouvernement, en 2006 et 2007, après avis du Conseil national de la consommation pour encadrer les pratiques commerciales des fournisseurs d'accès à Internet et sécuriser les abonnés, soient non seulement rigoureusement appliquées mais aussi renforcées.

Texte de la réponse

La qualité des relations commerciales entre les opérateurs de communications électroniques et les consommateurs est une priorité de l'action gouvernementale, que la loi du 3 janvier 2008 visant à renforcer la protection économique des consommateurs dans ce secteur et les efforts accomplis par les opérateurs ont permis d'améliorer. Ce constat est illustré par la baisse tendancielle des plaintes enregistrées dans le cadre du baromètre des réclamations de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) : le nombre de ces plaintes a en effet décliné de 36 % entre l'année 2008 et l'année 2009 et continue de diminuer. Les services de l'État sont très attentifs à ce que les opérateurs poursuivent l'effort engagé et prennent toutes les mesures nécessaires à la résorption des difficultés persistantes. Ils maintiennent à cette fin un dialogue étroit avec l'ensemble des entreprises du secteur et les associations de consommateurs. La DGCCRF est en contact constant avec les opérateurs du secteur au titre du suivi du baromètre des réclamations. Ces échanges permettent de demander aux entreprises, lorsque cela est justifié, d'infléchir leur comportement afin d'éviter le recours à la voie contentieuse. En outre, des enquêtes sont régulièrement réalisées pour vérifier la bonne application des règles en vigueur. Par ailleurs, depuis 2008, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a élaboré un dispositif obligeant les opérateurs à mesurer et publier périodiquement des indicateurs de qualité relatifs aux services de communications électroniques fixes proposés aux consommateurs. Ces indicateurs portent, d'une part, sur l'accès au réseau des offres, tel le temps de réponse par les services clientèle, et concernent, d'autre part, la qualité du service téléphonique. Quant aux avis du Conseil national de la consommation (CNC), ils font actuellement l'objet d'une mise à jour et d'une réflexion afin d'améliorer l'accessibilité des informations relatives aux offres de communications électroniques, dans une optique de transparence et de meilleure maîtrise de la consommation de ces services. En outre, le 23 septembre 2010, les opérateurs membres de la Fédération française des télécoms (FFT) ont annoncé plusieurs engagements pour aider les consommateurs à mieux maîtriser leurs choix dans quatre domaines : le déverrouillage des téléphones mobiles, les modalités de résiliation, les conditions d'engagement et l'information sur l'utilisation du terme illimité. Il existe donc une forte

mobilisation, tant des pouvoirs publics que des professionnels, afin de conforter la relation de confiance entre les consommateurs et les opérateurs de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Georges Mothron](#)

Circonscription : Val-d'Oise (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61646

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Prospective et économie numérique

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9860

Réponse publiée le : 17 mai 2011, page 5104