



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 64086

Texte de la question

M. Alain Marc attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation à propos des difficultés que rencontrent notamment les personnes âgées (mais aussi les personnes qui n'ont pas Internet) pour entrer en contact avec les grandes entreprises telles que EDF, GDF, France Télécom... En effet, sur les factures que reçoivent les clients de ces entreprises, sont notés des numéros de téléphone qui sont automatisés et demandent de taper sur des touches comme dièse, étoile, 1, 2, pour ensuite obtenir un interlocuteur parfois étranger qui ne donne pas toujours la réponse espérée par les usagers qui appellent. La qualité du service de ces entreprises doit commencer par le respect de leurs clients, surtout dans les territoires ruraux ; aussi il lui demande si une solution pourrait être trouvée afin qu'un service mutualisé et spécialisé soit créé (aux frais des grandes entreprises) pour redonner un service de qualité aux usagers.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics mènent une action résolue pour améliorer la qualité des services de communications électroniques. De nombreuses mesures ont été prises spécifiquement pour les services fournis aux consommateurs, compte tenu de la nécessité de rétablir une relation de confiance dans ce domaine. À ce titre, la mise en place d'indicateurs de qualité, sous l'égide de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes, devrait être un puissant outil de stimulation des efforts des opérateurs pour améliorer leurs performances. De manière générale, la mobilisation des services de l'État et des opérateurs a contribué à la baisse sensible du nombre de plaintes relatives au secteur des communications électroniques qui sont recensées par le baromètre des réclamations. Ainsi, entre 2008 et 2009, le nombre de ces réclamations a diminué globalement de 36 %. De plus, l'inefficacité du service après-vente ou de la hotline du prestataire ne représente qu'un faible nombre de plainte et n'arrive qu'en 13e position parmi les motifs de plaintes des consommateurs comptabilisés par le baromètre. Par ailleurs, l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie (LME), codifié à L. 113-5 du code de la consommation, a prévu l'utilisation d'un numéro non surtaxé pour les services vocaux permettant la bonne exécution des contrats et le traitement des réclamations de l'ensemble des professionnels cocontractants des consommateurs. Il n'a pas rendu obligatoire le principe de la gratuité du temps d'attente, qui constitue en revanche une obligation légale pour les appels « on net » des services d'assistance des opérateurs de communications électroniques dans les conditions fixées par l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, issu de la loi du 3 janvier 2008, entré en vigueur le 1er juin 2008. En outre, l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée a posé les conditions d'une transparence tarifaire accrue des services vocaux accessibles à des numéros surtaxés. Les dispositions de cet arrêté permettent, en effet, au consommateur d'être gratuitement informé du coût de l'appel vers un numéro surtaxé et de pouvoir raccrocher si ces conditions tarifaires ne lui conviennent pas. Ces mesures ont vocation à améliorer la qualité de l'information des consommateurs et à faciliter l'accès aux services d'assistance des opérateurs. Par ailleurs, des enquêtes nationales sont programmées dans le cadre de la directive nationale d'orientation de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la

répression des fraudes (DGCCRF) qui prennent également en compte les aspects de qualité de service et notamment la relation entre les opérateurs et leurs clients.

Données clés

Auteur : [M. Alain Marc](#)

Circonscription : Aveyron (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 64086

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 novembre 2009, page 11025

Réponse publiée le : 20 juillet 2010, page 8103