



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 77222

Texte de la question

M. André Vallini 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 sur les pratiques commerciales des fournisseurs de services en télécommunications. Les communications électroniques, qui regroupent la téléphonie, Internet, et la télévision par câble ou satellite, sont devenues incontournables dans la vie quotidienne des Français, et pourtant de nombreux usagers dénoncent les difficultés récurrentes qu'ils rencontrent avec leurs fournisseurs. En 2009, l'Observatoire de l'association française des utilisateurs en télécommunications a recensé entre 10 000 à 12 000 témoignages de plaintes et insatisfactions concernant les trois secteurs des communications électroniques. Les plaintes résultent à la fois de la complexité technique des produits et de pratiques commerciales contestables. Interruption de service, mauvais fonctionnement, facturations abusives, inefficacité du service après vente, courriers de réclamations restés sans suite, délais d'intervention trop longs, sont autant de facteurs attisant le mécontentement des consommateurs. La Cour de cassation, dans un arrêt du 19 novembre 2009, ne réaffirme-t-elle pas le principe selon lequel le fournisseur d'accès à Internet est tenu à une obligation de résultat quant aux services qu'il commercialise ? Cette obligation est issue de l'article 15 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, qui bien souvent pourtant n'est pas respectée. Il lui demande donc de lui indiquer les mesures qu'il entend adopter afin de rétablir les usagers dans leur droit de consommateurs, et de soumettre les fournisseurs de services en télécommunications à l'obligation de résultat à laquelle ils sont juridiquement liés.

Texte de la réponse

L'amélioration des relations entre les opérateurs de communications électroniques et les consommateurs est une priorité de l'action gouvernementale. La loi du 3 janvier 2008, qui a renforcé la protection économique des consommateurs dans ce secteur et les efforts accomplis par les opérateurs, ont permis d'enregistrer des progrès, illustrés par la tendance à la baisse 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. 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. Concernant la complexité technique des produits, il est souhaitable que les consommateurs soient en mesure de choisir l'équipement qui correspond à leurs besoins. Conscients de cette nécessité, les pouvoirs publics ont mobilisé les opérateurs en ce sens. Le guide pratique des communications électroniques élaboré dans le cadre du Conseil national de la consommation (CNC) pour apporter des repères aux consommateurs, les aider à gérer et à choisir les services de téléphonie fixe, mobile et Internet, donne notamment des indications sur la manière d'identifier le type de service correspondant aux attentes du consommateur. Ce guide conseille de se référer aux fiches d'information standardisées que les opérateurs doivent mettre à disposition des consommateurs pour choisir les offres et forfaits les mieux adaptés à leur consommation et à leur terminal. Il convient que la bonne information des

consommateurs sur les offres correspondant à leurs besoins soit étendue à tous les nouveaux services. C'est la raison pour laquelle ce point est l'un de ceux qui sont actuellement examinés par le groupe de travail du CNC sur la lisibilité tarifaire des services d'Internet mobile. En outre, à la demande des pouvoirs publics, les opérateurs ont généralisé les dispositifs d'alerte et de blocage activés, dès lors qu'un certain montant critique de dépense pour l'Internet mobile est dépassé. 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. Une action est également menée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) en matière d'indicateurs de qualité du service. Il existe donc une action résolue des pouvoirs publics pour améliorer les relations entre les consommateurs et les opérateurs de communications électroniques.

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 : 77222

Rubrique : Télécommunications

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 : 20 avril 2010, page 4376

Réponse publiée le : 5 octobre 2010, page 10808