



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 99784

Texte de la question

M. Jean-Luc Reitzer attire l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur le nécessaire encadrement des pratiques concurrentielles en matière d'offre téléphonique. En effet, outre les trois opérateurs majeurs, le marché a vu apparaître au cours des dernières années une multitude de sociétés qui effectuent du démarchage à distance. Ainsi, un public peu habitué et mal sensibilisé à ce type de pratiques commerciales, notamment les personnes âgées, peut être amené à changer d'opérateur sans le vouloir et sans n'avoir signé aucun contrat ni avoir obtenu aucun document d'information par écrit. Le retour auprès de l'opérateur initial nécessite toujours de lourdes et complexes démarches, s'accompagne d'importants frais et le maintien d'un numéro, parfois utilisé depuis plusieurs décennies et pourtant transféré lors du changement d'opérateur, n'est pas toujours possible. Face aux conséquences déplorables de ce phénomène, il souhaite le sensibiliser sur l'opportunité d'une meilleure information des consommateurs en la matière. De plus, il souhaite connaître les mesures envisagées pour améliorer la situation. Enfin, il souhaite connaître sa position quant à l'opportunité de réintroduire l'obligation de signature d'un contrat avant tout changement d'opérateur téléphonique.

Texte de la réponse

Les changements de lignes non sollicités, parfois désignés par les termes « d'écrasements à tort » ou « slamming », sont des incidents pouvant résulter soit d'erreurs techniques soit de pratiques commerciales abusives, en l'occurrence de ventes forcées. Conscients de la nécessité de lutter contre ce phénomène, les pouvoirs publics ont pris plusieurs initiatives dans ce domaine. S'agissant de la première source de ces incidents, les erreurs techniques, des travaux ont été menés sous l'égide de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes pour améliorer les processus d'abonnement et de création de ligne. En ce qui concerne les ventes forcées, les contrôles des corps d'enquête et le suivi individualisé des entreprises dans le cadre du baromètre des réclamations de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ont permis d'enregistrer un net recul des plaintes visant cette pratique abusive (ainsi que, plus généralement, une baisse de l'ensemble des plaintes relatives aux services de communications électroniques). En outre, quatre engagements-clés, pris par la Fédération française des télécoms pour traiter ces incidents, ont été mis en oeuvre : la mise en place d'un interlocuteur unique, qui est l'opérateur habituel du client, afin de rétablir la situation (ceci s'est traduit par la création de cellules dédiées chez tous les opérateurs assurant la coordination interopérateurs) ; la garantie que le client retrouvera sa connexion sous sept jours ouvrés au maximum à partir du constat de la perte de ligne ; la gratuité du rétablissement de l'accès lorsque l'écrasement à tort est avéré ; l'indemnisation du client par son opérateur, le niveau minimal d'indemnisation forfaitaire ayant été fixé à 30 euros. Au-delà de ces mesures, les services de l'État maintiennent leur vigilance quant au respect des dispositions du code de la consommation visant à protéger les consommateurs dans le cas d'un démarchage à distance et réalisent régulièrement des contrôles pour lutter contre les comportements illicites à l'origine de ces incidents. Enfin, et sur un plan plus général, les pouvoirs publics poursuivent leur réflexion en liaison avec les associations de consommateurs et les opérateurs économiques afin d'identifier les points sur lesquels la protection des consommateurs nécessite des renforcements dans le domaine des

communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Reitzer](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99784

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 février 2011, page 1121

Réponse publiée le : 19 avril 2011, page 3977