



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 108994

Texte de la question

M. Antoine Herth souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les difficultés rencontrées par les consommateurs avec les fournisseurs d'accès à Internet et des opérateurs de téléphonie. Les litiges se multiplient au détriment de consommateurs concernant des coupures de ligne Internet non liées à un manquement des abonnés à leurs obligations. En effet, l'abonnement au réseau Internet que paient ces personnes ne prend pas en compte ces situations, alors que les abonnés peuvent être privés d'Internet pendant plusieurs jours. Une réduction du prix de l'abonnement périodique, dépendant de la durée de la coupure, pourrait être accordée aux consommateurs. Par ailleurs, une indemnisation des préjudices subis par les abonnés des fournisseurs d'accès Internet (FAI), et notamment les communications téléphoniques passées à leurs propres frais, devraient être imposées aux opérateurs. Par conséquent, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître sa position sur ces points.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs d'accès à Internet. Ces difficultés suscitent de nombreux litiges dans le secteur des communications électroniques. Les litiges portent en particulier sur la qualité du service fourni et notamment sur les problèmes de coupures intempestives dans les connexions et sur l'impossibilité d'accéder à Internet lors de la mise en service des modems suite à la conclusion des contrats. Par ailleurs, la durée du temps d'attente vers les « hot line » des fournisseurs d'accès à Internet, jugée parfois trop longue, et le manque de compétence des services d'assistance de ces prestataires sont dénoncées régulièrement par les associations de consommateurs. Aussi, afin d'améliorer cette situation, plusieurs initiatives ont été prises : la concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été notamment renforcée et des décisions ont été adoptées. Le 27 septembre 2005, le ministre de l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et consommateurs à l'issue de laquelle vingt et une mesures ont été adoptées afin d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. Ainsi, dans le cadre des mesures annoncées, le principe a été posé de la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance ou un service après-vente d'un fournisseur de services de communications électroniques. D'autres initiatives ont été prises pour améliorer immédiatement la situation : le cadre réglementaire a été complété. Deux arrêtés ont été publiés au Journal officiel du 19 mars 2006 : l'un, relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et, l'autre, relatif aux contrats de services de communications électroniques. Le premier arrêté, pris après avis du Conseil national de la consommation, impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cet arrêté pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux opérateurs d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information

précontractuelle, et doit être rappelée en début d'appel, accompagnée d'une information sur le temps d'attente. Le second arrêté, pris après avis du Conseil national de la consommation, relatif aux contrats de services de communications électroniques précise l'obligation d'information du consommateur sur le niveau de qualité de services offerts, prévue par l'article L. 121-83 du code de la consommation. Il énonce notamment le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Ces deux textes seront applicables dès le 19 décembre 2006. Depuis le début de l'année 2006, une concertation soutenue et fructueuse entre professionnels et consommateurs a été organisée au sein du Conseil national de la consommation. Cette instance a émis des recommandations favorisant l'information du consommateur, la qualité du service rendu, la transparence des relations contractuelles et le règlement des litiges. Le CNC a ainsi adopté au cours des derniers mois divers avis concernant la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée qui doit permettre de mieux comparer les offres, la mise en place d'une procédure de règlement amiable des litiges efficace, transparente, accessible à tous et respectée de tous les opérateurs, l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités écrites, la remise des contrats et la résiliation des contrats en cas d'absence de fourniture de service. Il a enfin élaboré un « guide pratique des communications électroniques » qui regroupe l'ensemble des informations et conseils utiles aux consommateurs de services de communications électroniques. Ces travaux ont abouti à des résultats concrets qui devraient permettre, dans les tout prochains mois, d'améliorer la situation des consommateurs ayant conclu un contrat avec un fournisseur de services de communications électroniques. S'agissant spécifiquement des conditions de résiliation des contrats de communications électroniques en cas d'absence de fourniture de service, le dispositif retenu prévoit la résiliation des contrats sans préavis et sans frais à l'initiative du consommateur et la restitution des sommes perçues au titre de l'abonnement pendant la durée de l'indisponibilité du service, à l'exclusion des consommations éventuelles, dans la limite de deux mois. L'ensemble des avis résultant de ces travaux a été publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du 4 août 2006 et est disponible à l'adresse suivante : <http://www.minefi.gouv.fr/dgccrf/boccrf>. Pour compléter ces travaux, une réflexion a été engagée au sein du CNC, avec les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs pour émettre des recommandations spécifiques relatives à la publicité diffusée par l'intermédiaire d'un support audiovisuel. Celles-ci devraient donner lieu prochainement à un nouvel avis du CNC qui s'ajoutera aux recommandations existantes et dont l'application devrait améliorer la qualité de l'information diffusée aux consommateurs par ce type de média. En complément aux contrôles que les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes effectuent habituellement afin de relever les pratiques éventuelles des opérateurs de nature à tromper le consommateur, à fausser son consentement ou à abuser de sa faiblesse, des investigations sont programmées au cours du premier semestre 2007 pour vérifier la mise en application des recommandations faites par le Conseil national de la consommation en 2006. Par ailleurs, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a engagé, début 2007, un cycle d'entretiens avec les dirigeants des principaux opérateurs de communications électroniques sources de plaintes pour examiner les mesures qu'ils doivent engager pour remédier aux dysfonctionnements constatés. Enfin, lorsque la gravité de la situation le justifie, certains opérateurs sont placés sous surveillance particulière des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes jusqu'à amélioration de la situation.

Données clés

Auteur : [M. Antoine Herth](#)

Circonscription : Bas-Rhin (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 108994

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 novembre 2006, page 11489

Réponse publiée le : 27 mars 2007, page 3129