



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 28118

Texte de la question

M. Jacques Kossowski attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les mesures qu'envisage de prendre le Gouvernement au titre de la mise en oeuvre de la présélection du transporteur par les opérateurs de télécommunications. Dans sa décision n° 99-490 du 9 juin 1999, l'autorité de régulation des télécommunications a adopté des lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de cette présélection, afin d'éviter des comportements conduisant à une présélection sans que le titulaire de la ligne ait donné son consentement. L'Autorité a ainsi précisé que l'opérateur doit obtenir un mandat écrit et signé du titulaire de la ligne pour solliciter une présélection à son profit et cette mesure contraint l'opérateur présélectionné - ou encore le distributeur ayant commercialisé ses services -, à vérifier la qualité du client et à obtenir son accord préalable. Or, malgré cela, il est apparu qu'à plusieurs reprises, aucun mandat n'avait été obtenu. Certains utilisateurs (des collectivités publiques, mais aussi des entreprises et des particuliers) se sont subitement retrouvés présélectionnés auprès d'un nouvel opérateur, sans en être informés. Il a pu en résulter des conséquences particulièrement graves comme la coupure complète et brutale des lignes téléphoniques pour le titulaire de la ligne et la perte subite du marché par l'opérateur précédemment sélectionné. En conséquence, il lui demande de préciser si des adaptations du cadre juridique sont nécessaires pour imposer aux opérateurs de télécommunications que l'accord du titulaire de la ligne téléphonique soit obtenu préalablement à toute opération de présélection.

Texte de la réponse

Les règles édictées par l'Autorité de régulation des télécommunications pour la mise en oeuvre de la présélection sont tout à fait claires : pour présélectionner un opérateur autre que France Télécom, le consommateur doit donner à l'opérateur de son choix un mandat signé, l'autorisant à effectuer les démarches nécessaires auprès de France Télécom en son nom. Ces règles permettent à la fois d'assurer une bonne protection du consommateur, qui doit avoir donné son accord, et de favoriser une saine concurrence, la présélection restant une opération simple. Le nombre de lignes présélectionnées dépasse aujourd'hui 4 millions. Dans la quasi-totalité des cas, l'opération de présélection s'est effectuée sans problème conformément aux règles édictées par l'ART. Dans quelques cas il est possible qu'un opérateur ait demandé la présélection d'une ligne sans avoir obtenu préalablement de mandat signé du consommateur. Ce genre de comportement nuit à l'ensemble des opérateurs. Dans un tel cas, il appartient à l'ART de prononcer, le cas échéant, une sanction dans le cadre des dispositions de l'article L. 36-11 du code des postes et télécommunications. Il convient de souligner que les consommateurs doivent également être vigilants. Dans quelques cas, des consommateurs ont signé des documents sans en mesurer entièrement la portée. Par ailleurs, en cas de difficultés, notamment si un client conteste la présélection, France Télécom peut demander copie des mandats signés à l'opérateur concerné.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Kossowski](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28118

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 10 novembre 2003, page 8572

Réponse publiée le : 8 juin 2004, page 4245