



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

réseaux câblés

Question écrite n° 75443

Texte de la question

M. Patrick Beaudouin attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les temps d'attente téléphonique pour les assistances techniques (« hot lines »). Selon les estimations de l'association UFC-Que Choisir, le chiffre d'affaires réalisé par ces « hot lines » a atteint 112 millions d'euros en 2004-2005. Dans 79 % des cas, le client est contraint d'appeler non pas de son fait mais parce que le service était défaillant. Au regard de l'explosion de ces abus, la démarche de concertation entreprise par le Gouvernement visant à rendre les temps d'attente gratuits est une avancée notable. Néanmoins, il conviendrait d'étendre cette démarche aux opérateurs de télévision par câble dont certains facturent également ces temps d'attente. Il lui demande si la concertation engagée avec les opérateurs téléphoniques pourrait être également entreprise auprès des opérateurs de télévision par câble.

Texte de la réponse

Lors de la table ronde entre opérateurs et associations de consommateurs du 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a confirmé que le Gouvernement entendait aboutir à la gratuité des temps d'attente sur les services d'assistance technique (« hot lines ») pour le téléphone et l'internet, avec pour objectif une mise en oeuvre au plus tard à la fin de 2006. En effet, il n'est pas légitime pour les consommateurs que le modèle économique de certains opérateurs ou prestataires de services dépende en partie de la facturation d'un temps d'attente pendant lequel aucun service n'est rendu. Seul le temps pendant lequel un service est rendu doit pouvoir faire l'objet d'une facturation. Lors de la table ronde du 20 mars 2006, le ministre a salué l'initiative de certains opérateurs de proposer d'ores et déjà cette gratuité à leurs abonnés, voire parfois la gratuité totale de l'appel, faisant de ce service un argument commercial. Les opérateurs mobiles ont programmé la mise en oeuvre de la gratuité des temps d'attente pour leurs abonnés dans les prochains mois. Le conseil général des technologies de l'information (CGTI) examine avec les acteurs concernés, constructeurs d'équipements de réseaux et de centres d'appels, ainsi que les exploitants correspondants, les moyens de lever les obstacles techniques pour rendre la gratuité des temps d'attente possible sur tous les réseaux. Les exploitants de réseaux câblés sont également, pour la plupart, des fournisseurs d'accès à internet, voire de service téléphonique. Ils sont à ce titre directement concernés par la démarche engagée lors de la table ronde du 27 septembre 2005.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Beaudouin](#)

Circonscription : Val-de-Marne (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75443

Rubrique : Audiovisuel et communication

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 octobre 2005, page 9365

Réponse publiée le : 18 avril 2006, page 4237