



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 90005

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les plaintes liées à l'accès au haut débit. Si la France pointe en tête des pays européens avec ses quelque 9,5 millions d'abonnés au haut débit, les plaintes des consommateurs envers leurs fournisseurs d'accès ont augmenté de 53 % par rapport à 2004. L'Association française des utilisateurs du téléphone et des télécommunications a ainsi enregistré quelque 8 600 plaintes l'an passé. Les problèmes d'installation, de mise en service et de retard des livraisons des Modems sont le plus souvent en cause, tout comme les coupures de téléphone et le coût des appels vers les services d'assistance technique des opérateurs. En conséquence, il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement pour obliger les fournisseurs d'accès à garantir une certaine qualité de service au consommateur.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est conscient des difficultés rencontrées parfois par les consommateurs qui ont souscrit des contrats de services téléphoniques et d'Internet. C'est pourquoi il a décidé de réunir, dans le cadre de tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs pour tenter de remédier à certaines de ces difficultés. A l'issue de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements ont été pris par les participants. Ils avaient trois objectifs : améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé ; améliorer le rapport qualité-prix du service rendu au client et renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles ; accélérer et faciliter le règlement des litiges. Les engagements pris dans le cadre du deuxième objectif tendent à régler les problèmes liés à l'exécution des contrats (interruption ou détérioration du service rendu, coûts des appels vers les services d'assistance technique). Il a été notamment décidé qu'un arrêté préciserait les informations qui doivent figurer dans les contrats de services de communications électroniques au sujet des compensations dues au consommateur si le niveau de qualité des services n'est pas atteint. Des travaux ont été menés, dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation, réunissant opérateurs et organisations de consommateur, afin de mettre au point les dispositions de cet arrêté. L'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, publié le 19 mars 2006, indique que, pour satisfaire à l'obligation d'information sur le niveau de qualité des services offerts, chaque contrat de services de communications électroniques doit faire apparaître au moins, de façon précise et quantifiée, le délai de mise en service de la prestation et son délai de rétablissement en cas d'interruption, le débit ou toutes autres caractéristiques techniques associées à l'offre de service et le délai de réponse aux réclamations des consommateurs. Cet arrêté précise aussi que chaque contrat doit également faire apparaître les compensations et les formules de remboursement applicables si le service n'a pas été fourni ou s'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Le respect de ces dispositions sera contrôlé par les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes habilités à cet effet. Par ailleurs, la concertation menée au sein du Conseil national de la consommation se poursuit. Lors de la seconde table ronde qui s'est tenue le 20 mars 2006, il a été décidé que cette concertation porterait notamment sur les conditions dans lesquelles le contrat peut être résilié sans frais

lorsque le service n'est pas fourni.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90005

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 mars 2006, page 3263

Réponse publiée le : 16 mai 2006, page 5214