



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### téléphone et Internet

Question écrite n° 10750

#### Texte de la question

M. François-Xavier Villain attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le vif mécontentement des consommateurs face aux coûts des communications des services d'assistance téléphonique de leurs fournisseurs d'accès à Internet. En effet, le fournisseur d'accès à Internet est seul, à l'égard de ses clients, responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat avec son client, que celles-ci soient à exécuter par lui-même ou par un autre prestataire. Le coût d'accès aux plates-formes téléphoniques de maintenance ne peut être imputé aux clients, que ce soit pendant l'attente en ligne ou pendant la période de connexion. Il lui demande par conséquent de bien vouloir lui indiquer quelles mesures elle compte prendre pour renforcer la protection des consommateurs.

#### Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone notamment dans le secteur des communications électroniques. La mise en place de ces numéros, le prix et la qualité du service fourni par les centres d'appel sont à l'origine de multiples réclamations. Dans le cas particulier des communications électroniques, les appels vers les services d'assistance technique des opérateurs sont généralement motivés par des dysfonctionnements du service auquel le consommateur a souscrit. Dès lors, la mise en place de numéros surtaxés pour les services d'assistance des opérateurs pénalise doublement le consommateur qui subit le dysfonctionnement du service auquel il est abonné et supporte le coût d'accès élevé au service susceptible de résoudre ses difficultés. Plusieurs initiatives ont été prises pour améliorer la situation. À la suite de la concertation engagée en septembre 2005 entre les opérateurs et les consommateurs sous l'égide des pouvoirs publics, la décision a été prise de renforcer l'information du consommateur. Un arrêté pris le 16 mars 2006 impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle. Par ailleurs, le Gouvernement a proposé au Parlement, qui l'a adopté le 20 décembre 2007, un projet de loi sur la concurrence au service des consommateurs qui intègre plusieurs dispositions concernant le secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées de manière récurrente par les consommateurs. Cette loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 sur la concurrence au service des consommateurs, publiée le 4 janvier 2008 au Journal officiel de la République française, met ainsi fin à la surtaxation des appels vers les services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques et instaure la gratuité du temps d'attente avant la mise en relation avec le service pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur de l'abonné.

#### Données clés

**Auteur :** [M. François-Xavier Villain](#)

**Circonscription :** Nord (18<sup>e</sup> circonscription) - Députés n'appartenant à aucun groupe

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 10750

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Économie, finances et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 20 novembre 2007, page 7179

**Réponse publiée le :** 18 mars 2008, page 2323