



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 2185

Texte de la question

M. Patrick Bloche attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les nombreux incidents rencontrés par les consommateurs auprès des services d'assistance téléphonique des opérateurs de communication électronique. Le tribunal de grande instance de Paris, dans la décision qu'il a rendue le 26 juin 2007, a rappelé que les opérateurs étaient tenus à une obligation de résultat et, en conséquence, a contraint la société Free à prendre à sa charge le coût des communications à son service d'assistance téléphonique lorsqu'un client appelle suite à un problème dans la fourniture du service (accès à internet, téléphonie ou télévision). L'ARCEP, dans son avis du 7 septembre 2006, ou encore des associations de consommateurs comme l'UFC-Que Choisir proposent d'ailleurs qu'une telle gratuité soit instaurée. Le projet de loi « en faveur des consommateurs » aurait dû servir de véhicule pour régler ce problème. Il a malheureusement été retiré de l'ordre du jour de l'Assemblée nationale alors même que la discussion autour de ce texte devait débiter le 6 février dernier. Il lui demande donc si elle envisage des mesures instaurant la gratuité des services d'assistance téléphonique des opérateurs de communication électronique.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics, et plus spécifiquement les ministres successivement chargés des communications électroniques, ont pris très tôt conscience des difficultés rencontrées par les consommateurs dans leurs relations avec les services téléphoniques d'assistance des opérateurs de communications électroniques. Des solutions ont été trouvées et mises en oeuvre depuis 2005. Tout d'abord, la question a été abordée à l'occasion de tables rondes que le ministre chargé des communications électroniques a organisées et présidées, les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, regroupant les opérateurs et les consommateurs. Lors de la table ronde du 27 septembre 2005, plusieurs mesures ont été décidées concernant le fonctionnement des services d'assistance aux consommateurs mis en place par les opérateurs. Les opérateurs se sont engagés à améliorer la qualité de leur service d'assistance téléphonique en diminuant les temps d'attente, en renforçant la formation de leurs téléconseillers et en développant la possibilité de faire intervenir un technicien au domicile de l'abonné pour résoudre les problèmes techniques les plus complexes. Lors de la même table ronde, le ministre a demandé aux opérateurs de mettre en oeuvre rapidement la gratuité des temps d'attente pour les appels vers les centres d'assistance technique. Il a également demandé au conseil général des technologies de l'information (CGTI) d'étudier les modalités de la généralisation de cette gratuité. De nombreux opérateurs ont alors mis en oeuvre la gratuité du temps d'attente et d'autres se sont engagés à le faire dans les prochains mois. France Télécom a mis en oeuvre la gratuité du temps d'attente jusqu'à la mise en relation avec un téléconseiller dès décembre 2005. Au vu du rapport d'étude du CGTI remis fin juillet 2006 et conformément aux décisions prises lors des deux tables rondes, des projets de dispositions législatives ont été mis au point et soumis au Parlement pour généraliser la gratuité des temps d'attente. La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (loi CHATEL) prévoit la gratuité des temps d'attente pour les appels passés par un consommateur ; vers les services après-vente ou les services d'assistance technique de son opérateur à partir de la boucle locale, de cet opérateur. Ce dispositif est complété par l'obligation de doter ces

services de numéros d'appel non géographiques, fixes et non surtaxés. Le ministre chargé des communications électroniques a aussi signé, le 16 mars 2006, un arrêté prévoyant que tout fournisseur de services de communications électroniques doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers son service d'assistance technique, son service après-vente ou son service de réclamations. Les clients de France Télécom sont systématiquement informés à chaque appel de la gratuité du temps d'attente et de la tarification applicable au service rendu et peuvent en connaître le détail s'ils le souhaitent.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Bloche](#)

Circonscription : Paris (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2185

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 août 2007, page 5110

Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 844