



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 34732

Texte de la question

M. Damien Meslot attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la facturation pratiquée par l'opérateur Internet Free lors d'un appel passé à la *hotline* par un abonné. En effet, le 1er juin dernier, est entrée en vigueur la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, dont l'une des mesures met un terme aux appels surtaxés des *hotlines* avec, en outre, le temps d'attente gratuit lorsque l'appel à destination de ce numéro non surtaxé est passé depuis le réseau de l'opérateur. Or l'esprit de la loi semble fluctuant selon les fournisseurs d'accès à Internet, et en particulier par Free. Certes, le temps d'attente des appels vers le service d'assistance téléphonique devient gratuit pour les appels passés depuis le réseau Freebox, mais s'il n'y a plus de ligne surtaxée, l'addition gonfle par la suite. Lorsque la mise en relation avec un conseiller est établie, la prestation d'assistance téléphonique de Free est décomptée directement sur la facture Free haut débit sur la base de 0,34 euro la minute, tandis qu'auparavant, le temps d'attente était facturé 0,34 euro la minute puis, après mise en relation, la tarification passait à 0,15 euro la minute. C'est pourquoi il lui demande d'être très vigilant sur les pratiques de cet opérateur et de lui indiquer quelles mesures il envisage, afin de contrôler les relations qu'entretiennent les fournisseurs d'accès à Internet avec leurs clients qui ont le sentiment d'être abusés.

Texte de la réponse

L'article 16 de la loi du 3 janvier 2008, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, pose le principe de l'accessibilité des hotlines d'assistance « par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ». Cette disposition interdit donc une surtaxation de la communication téléphonique, ce qui constitue une avancée significative pour la protection économique des consommateurs. L'entreprise mentionnée dans la question a modifié son numéro de hotline, ce dernier ayant été estimé non conforme aux prescriptions de l'article L. 121-84-5 du code de la consommation. Après examen attentif, le nouveau numéro utilisé par cet opérateur, le 3244, n'est pas contraire à cette disposition. Il appartient en effet à l'une des catégories de numéros préconisées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans sa décision du 6 mai 2008 pour être en conformité avec l'article L. 121-84-5 précité (numéro à quatre chiffres commençant par 32). En outre, sa tarification et les reversements qu'il entraîne vers l'opérateur d'arrivée permettent de confirmer qu'il ne s'agit pas d'un numéro surtaxé. Il va de soi que les pouvoirs publics restent attentifs à la bonne application de cette disposition et que des mesures appropriées seraient prises si des manquements étaient relevés.

Données clés

Auteur : [M. Damien Meslot](#)

Circonscription : Territoire-de-Belfort (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34732

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 novembre 2008, page 9467

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1830