ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 42454

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la question des dégroupages sauvages, encore appelés «slamming». Alors que le réseau téléphonique est ouvert à la concurrence depuis plusieurs années, des pratiques frauduleuses permettant à différents opérateurs privés de s'approprier un abonnement téléphonique ou Internet en usurpant le consentement des abonnés, ne cessent de se développer et ce à la suite d'un simple démarchage téléphonique. Les conséquences de tels agissements pour les usagers trompés sont aussi bien morales que financières (factures pour consommations inexistantes, frais divers, multiplication des démarches pour rétablir la situation d'origine). Aussi, elle souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre afin de mettre fin aux pratiques abusives et inacceptables concernant le dégroupage téléphonique.

Texte de la réponse

Les causes des changements de lignes non sollicités sont multiples. Ces derniers peuvent être le fait de l'opérateur, par exemple en cas de défaillance des processus opérationnels, techniques (erreurs de saisie des coordonnées fournies par le consommateur) et commerciaux (démarcheurs ou téléopérateurs indélicats se prévalant à tort du consentement d'un consommateur). Elles peuvent également être le fait de consommateurs en cas de fourniture de coordonnées erronées lors de la commande d'un nouveau service. C'est pourquoi les pouvoirs publics ont demandé aux opérateurs de travailler à une amélioration de leur processus opérationnels, techniques et commerciaux de manière à prévenir ces incidents et à en limiter l'impact sur le consommateur. Les opérateurs membres de la Fédération française des télécoms (FFT), sous l'égide du secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, ont adopté quatre engagements visant à mieux traiter les consommateurs victimes de ces pratiques, qui sont entrés en vigueur au 1er janvier 2009 : la mise en place d'un guichet unique, chargé de conduire toute procédure pour rétablir la ligne, des cellules dédiées sont désormais en place chez tous les opérateurs membres de la FFT qui assure la coordination interopérateurs ; le rétablissement de la ligne sous sept jours ouvrés à partir du constat de la perte de ligne ; la gratuité du rétablissement de la ligne ; l'indemnisation du consommateur lésé par son opérateur, l'indemnisation forfaitaire sous forme d'un avoir sur sa facture a donné lieu à l'établissement d'un barème pour garantir un niveau de protection adéquat à tous les consommateurs. Les opérateurs se sont engagés par ailleurs à ne pas entreprendre de démarche commerciale qui pourrait perturber le bon déroulement de cette opération technique. De son côté, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes travaille avec les opérateurs à l'amélioration des process d'abonnement pour prévenir les incidents.

Données clés

Auteur : Mme Marie-Lou Marcel
Circonscription : Aveyron (2e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 42454

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE42454

Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Industrie et consommation
Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 17 février 2009, page 1491
Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3604