



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 43615

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur la surfacturation des appels vers la « *hotline* » chez certains fournisseurs d'accès à Internet (FAI). La loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur, dite loi « Châtel », prévoit l'obligation pour les FAI de mettre à disposition de leurs clients un service d'assistance téléphonique accessible par un numéro non surtaxé. Un client, contactant la *hotline*, soit pour se renseigner sur le suivi de sa commande ou signaler un dysfonctionnement technique ou administratif ou pour toute opération de service après vente, se voit débiteur le mois suivant son ou ses appel(s) directement sur sa facture, même si cela n'a pas permis de résoudre le problème pour lequel le client a contacté le service d'assistance. Plusieurs minutes de recherche et d'explications souvent très techniques pouvant être nécessaires, l'assistance téléphonique reste aujourd'hui un service coûteux. Trop peu de fournisseurs d'accès mettent à la disposition des internautes des numéros dont la tarification d'appel est classique ou, plus simplement, incluent l'assistance en ligne dans les forfaits qu'ils proposent. En cas de panne prolongée liée à un dysfonctionnement technique, les clients doivent, en outre, honorer des factures correspondant à une prestation de fait inexistante. Rare sont les fournisseurs d'accès proposant systématiquement à leurs clients des « gestes commerciaux » à la hauteur du préjudice subi. On ne peut que déplorer une faible évolution des pratiques en matière de surtaxation des services d'assistance. En conséquence, il lui demande de lui indiquer les mesures qu'il compte prendre pour mettre un terme à ces pratiques et obliger les fournisseurs d'accès à Internet à se conformer à leurs engagements.

Texte de la réponse

À l'initiative du Gouvernement, 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, pour les hot lines d'assistance, de traitement des litiges et de service après vente, de la gratuité du temps d'attente pour les appels en provenance du réseau de l'opérateur et leur accessibilité « à un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ». Le principe de la non-sur taxation de ces services est donc acquis et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a défini les numéros que peuvent utiliser les fournisseurs d'accès à internet ainsi que les conditions tarifaires permettant de déterminer le caractère surtaxé d'un numéro de téléphone. Ce principe a même été étendu par la loi de modernisation de l'économie aux hot lines de l'ensemble des professionnels permettant la bonne exécution du contrat et le traitement des réclamations. Au-delà du cas des hot lines, le Gouvernement est attaché à ce que l'accès des consommateurs aux numéros spéciaux soit amélioré sur le plan tarifaire. Ainsi, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation ont-ils demandé aux opérateurs de s'engager vers l'intégration de ces numéros dans les forfaits, conformément aux préconisations du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies. Il est en effet souhaitable de lancer rapidement un tel processus, qui sera perçu comme un gage de bonne volonté en faveur des consommateurs. Enfin, s'agissant des services accessibles à un numéro surtaxé, un arrêté prévoyant l'annonce du coût de la communication et du service en début d'appel est actuellement à l'étude. Les

dispositions du code de la consommation encadrant la facturation des appels téléphoniques font l'objet d'une vigilance particulière des pouvoirs publics, qui maintiennent un dialogue constant avec les opérateurs et les associations de consommateurs pour optimiser le dispositif de tarification des numéros des services à valeur ajoutée.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43615

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 mars 2009, page 1941

Réponse publiée le : 12 mai 2009, page 4651